

ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP , JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG MELAKUKAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM DI LABORATORIUM RSUD JARAGA SASAMEH BUNTOK

Ina Silvana, Hary Soegiri

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin.

Jl. Ahmad Yani Km. 5.5 Banjarmasin

inadikhos@gmail.com

Abstract: This study was carried out with the aim of knowing the effect of the quality of laboratory services on patient satisfaction in the laboratory of the JaragaSasamehBuntok Hospital. In this study, there were five independent variables, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy and one dependent variable, namely laboratory patient satisfaction. The number of respondent in this study were 69 respondents, all of whom were outpatients and inpatients who underwent laboratory checks at the JaragaSasamehBuntok Hospital laboratory. The sampling method used is purposive sampling. The research data were then analyzed using multiple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS 15.0 program. Based on the results in this study, the results of the analysis showed that simultaneously all independent variables (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) had a significant effect on laboratory patient satisfaction, and the partial analysis showed the results that physical evidence, reliability, responsiveness did not significant effect on laboratory patient satisfaction, while assurance and empathy significantly affect laboratory patient satisfaction. The most dominant variable affecting laboratory patient satisfaction is assurance.

Keywords: Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, laboratory patient satisfaction.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi ekonomi yang lagi sulit di zaman pandemic Covid -19 ini menuntut para fasilitas pelayanan kesehatan baik dari rumah sakit pemerintah maupun swasta untuk selalu memahami strategi yang dilakukan agar dapat bertahan dalam masa-masa sulit ini, dimana banyak rumah sakit swasta yang mengalami kerugian karena penurunan kunjungan pasien, dimana pasien enggan datang ke pelayanan kesehatan kecuali dalam keadaan yang mendesak. RSUD Jaraga sasameh merupakan salah satu rumah sakit pemerintah milik Kabupaten Barito selatan Kalimantan Tengah yang termasuk dalam rumah sakit kelas C yang berdiri sejak tahun 1974

berdasarkan Surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah nomor 5963-104-70 tahun 1974 tanggal 3 Februari 1974.

Selama pandemic Covid -19 ini, jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap yang cek laboratorium di RSUD Jaraga sasameh Buntok terjadi penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020. Pada tahun 2019 jumlah pasien rawat jalan berjumlah 52.605, tahun 2020 turun menjadi 30.631. jumlah pasien rawat jalan turun sebesar 42 %. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2019 berjumlah 7.982 turun menjadi 5.136, pasien rawat inap turun sebesar 36%.

Hal ini yang membuat focus pada pasien menjadi salah satu aspek yang sangat penting

untuk diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan terutama laboratorium kesehatan yang dimiliki oleh Rumah sakit. Strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pasien secara terus menerus dilakukan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang menghasilkan jasa. Sudah menjadi pandangan umum jika pasien puas dengan suatu jasa, maka mereka cenderung akan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh fasilitas pelayanan tersebut.

Upaya mewujudkan kepuasan pasien memang tidaklah mudah, oleh karena itu pihak manajemen fasilitas pelayanan harus dapat melihat apa yang diinginkan oleh pasien. sebagai penyedia jasa fasilitas pelayanan kesehatan harus mampu memberikan perhatian pada kualitas pelayanan yang prima. Pada umumnya pasien mengharapkan jasa yang mereka gunakan dapat diterima dan dapat dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan dalam halnya laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok tentunya berupaya untuk memberikan pelayanan (*service quality*) yang baik kepada pasiennya.

Pasien menilai kualitas pelayanan umumnya setelah pasien tersebut menerima jasa atau pelayanan dari fasilitas pelayanan itu. Pasien akan menilai kualitas pelayanan melalui 5 (lima) aspek penting sebagai tolok ukurnya yaitu aspek bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Kelima aspek ini dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan.

Penilaian kualitas pelayanan pada pihak pasien dapat dijadikan sarana yang tepat bagi fasilitas pelayanan kesehatan dibidang jasa untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu

dibenahi yang pada akhirnya semua kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pasien bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pasien. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh laboratorium RSUD Jaraga sasameh yang beralamatkan di jalan patianom no 06 Buntok Barito Selatan Kalimantan Tengah, sudah menerapkan kelima aspek kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan bagi pasien, agar mampu laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok ini dapat mengahdapi krisis akibat pandemic Covid-19 ini, dengan harapan dengan bertambahnya jumlah pasien yang periksa laboratorium baik untuk cek up maupun untuk berobat maka laboratorium RSUD Jaraga Sasameh dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu agar mendapatkan kepercayaan dan citra yang baik dihati pasien, akan tetapi dalam melaksanakan kegiatan tersebut tentunya pelayanan kesehatan dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi kurang baik, bahkan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Untuk mengatasi kendala maupun permasalahan-permasalahan diatas maka salah satunya adalah dengan menganalisa kualitas pelayanan yang dimiliki, yang nantinya akan didapatkan alternative pemecahan masalah dengan harapan agar kepuasan pasien laboratorium dapat terpenuhi. Oleh karena itu, peneliti memilih laboratorium RSUD Jaraga sasameh sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan RSUD Jaraga sasameh secara umumnya dan kepada laboratorium RSUD Jaraga sasameh secara khususnya. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka

peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ Analisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok?
2. Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok?
3. Diantara 5 variable kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan Empati, variable mana yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan

pasien laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok.

3. Untuk mengetahui dan menganalisa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok.

STUDI LITERATUR

2.1.1 Manajemen Kesehatan

Manajemen adalah ilmu terapan yang dapat dimanfaatkan didalam berbagai jenis organisasi untuk membantu manajer memecahkan masalah organisasi, sehingga manajemen juga dapat dipergunakan dalam bidang kesehatan untuk membantu manajer organisasi pelayanan kesehatan memecahkan masalah kesehatan. Herlambang dan Murwani (2012:37)

Menurut Notoadmodjo dalam Herlambang dan Murwani (2012:39) Manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur para petugas kesehatan dan non petugas kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan.

Kotler (2009;48) berpendapat bahwa “terdapat hubungan erat antara produksi dan pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan”.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2014;23), “kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan”.

Menurut Parasuraman dalam Algifari (2019: 2-3), terdapat dua faktor utama yang

mempengaruhi kualitas layanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Algifari (2019:4-5) ada 10 dimensi pelayanan dalam kualitas layanan yaitu :

1. Ketersediaan fasilitas fisik (*Tangible*) untuk pelayanan.
2. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*).
3. Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*).
4. Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*).
5. Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*).
6. Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*).
7. Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*).
8. Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*).
9. Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*).

10. Usaha petugas dalam memahami kebutuhan konsumen (*Understanding the Customer*).

Metode service quality (SERVQUAL) membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al dalam Algifari (2019: 5-6) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Yaitu meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Yaitu meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Yaitu meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*)
Yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.
Dimensi jaminan (*assurance*) memiliki empat (4) subdimensi yaitu :
 - 1). Kompetensi (*competence*)
Adalah keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada konsumen.

2). Kredibilitas (*Credibility*).

Adalah kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa. Adalah etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa.

4). Keamanan (*Security*)

Adalah rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumennya.

5. Empati (*Empathy*)

Yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi Empati memiliki tiga subdimensi yaitu

1). Akses (*access*)

Adalah tingkat kemudahan pihak penyedia jasa untuk dihubungi atau ditemui oleh konsumen.

2). Komunikasi (*Communication*)

Adalah kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen.

3). Memahami konsumen (*Understanding Customer*)

Adalah usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep yang telah disusun dalam penelitian ini, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

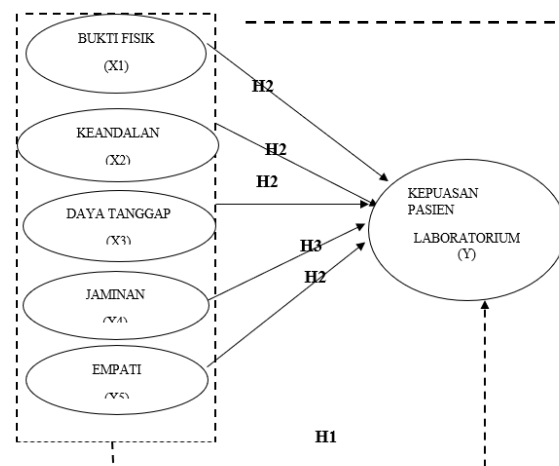
sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa.

3). Kesopanan (*Courtesy*)

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankannya. Seringkali perusahaan mengesampingkan kepuasan pelanggan dan mengutamakan tingkat volume penjualan. Kotler (2009:36) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya”.



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Sumber: dibuat peneliti (2021)

keterangan :

-----> : Berpengaruh Secara Simultan

————> : Berpengaruh Secara Parsial

H1 : Kualitas pelayanan yang terdiri dari variable-variabel Bukti Fisik (X₁), Keandalan(X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅) berpengaruh signifikan

secara simultan terhadap Kepuasan pasien laboratorium (Y).

H2 : Kualitas Pelayanan yang terdiri variabel-variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien laboratorium (Y).

H3: Variabel Jaminan adalah variabel yang berpengaruh signifikan yang dominan terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yaitu pasien rawat inap dan pasien rawat jalan yang diperiksa laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok yang berjumlah 274

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang diteliti dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini Untuk menentukan sampel berdasarkan Rumus Slovin, menurut Sugiyono (2015:87) penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan table jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel minimal suatu penelitian yang mengestimasi proporsi. Berdasarkan hasil hitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 69 responden.

Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner, yaitu angket yang terdiri atas serangkaian pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai variabel-variabel penelitian. Pernyataan dalam kuesioner

menggunakan skala Likert, dimana angka 1 (satu) menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju, angka 2 (dua) menunjukkan bahwa responden tidak setuju, angka 3 (tiga) menunjukkan bahwa responden ragu-ragu, angka 4 (empat) menunjukkan bahwa responden setuju dan angka 5 (lima) menunjukkan responden sangat setuju. Instrumen ini telah melalui proses uji coba dengan menggunakan sampel uji coba sebanyak 69 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel 1 dan 2.

Teknik Analisa Data. Data yang terkumpul dari hasil kuesioner akan diolah dan dianalisis dengan tujuan data yang diolah tersebut menjadi sebuah informasi, sehingga karakteristik dapat lebih dipahami untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan. Pengolahan dan dianalisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 15.0. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linier berganda.

Tabel 1 Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Validitas
Bukti fisik	BF1	0,778	0,237	valid
	BF2	0,630	0,237	valid
	BF3	0,811	0,237	valid
	BF4	0,680	0,237	valid
	BF5	0,591	0,237	valid
Keandalan	K1	0,734	0,237	valid
	K2	0,674	0,237	valid
	K3	0,801	0,237	valid
Daya Tanggap	DT1	0,902	0,237	valid
	DT2	0,886	0,237	valid
	DT3	0,912	0,237	valid
	DT4	0,682	0,237	valid
	DT5	0,710	0,237	valid
Jaminan	J1	0,698	0,237	valid
	J2	0,754	0,237	valid
	J3	0,830	0,237	valid
	J4	0,674	0,237	valid
Empati	E1	0,729	0,237	valid
	E2	0,767	0,237	valid
	E3	0,582	0,237	valid
	E4	0,557	0,237	valid
	E5	0,741	0,237	valid
Kepuasan Pasien Laboratorium	KP1	0,721	0,237	valid
	KP2	0,793	0,237	valid
	KP3	0,842	0,237	valid
	KP4	0,756	0,237	valid

Tabel 2 Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbachs Alpha	Cut Value	Reliabilitas
Bukti fisik	0,735	0,7	reliabel
Keandalan	0,751	0,7	reliabel
Daya tanggap	0,836	0,7	reliabel
Jaminan	0,718	0,7	reliabel
Empati	0,794	0,7	reliabel
Kepuasan Pasien laboratorium	0,783	0,7	reliabel

Hasil Analisa Data

Hasil analisa dalam penelitian ini meliputi hasil analisis deskriptif karakteristik responden dan hasil analisis regresi linear berganda.

Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 69 responden. Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1, dari 69 responden yang diteliti sebagian besar responden

1).Jenis kelamin

Berjenis kelamin perempuan sebanyak menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMU (47,83%), sedangkan sisanya sebanyak 23,19% responden berpendidikan Diploma, sebanyak 18,84 % responden berpendidikan S1, sebanyak 8,70% responden berpendidikan SMP, responden dan sebanyak (1,45%) responden berpendidikan SD.

4) Jenis pekerjaan,

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan swasta (37,68%), sedangkan sisanya sebanyak (23,9%) responden merupakan PNS, sebanyak (18,84%) responden merupakan ibu rumah tangga, sebanyak (2,90%) Polri, sebanyak (2,90%) honor dan sisanya sebanyak (8,70%) lain-lain

5). Tempat pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa Sebanyak (60,87%) responden berasal dari pasien rawat jalan dan sisanya adalah pasien rawat inap sebanyak (39,13%).

6). Status pasien

Hasil analisis menunjukkan Sebanyak 72,46% responden adalah pasien BPJS dan sisanya sebanyak 27,54% responden adalah pasien umum.

Analisis Regresi Linear Berganda

52,2% responden sisanya berjenis kelamin laki-laki (47,8%) responden.

2).Usia

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 69 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar berusia 31-40 tahun sebanyak (28,9%) sisanya berusia 21-30 tahun (27,5%), 41-50 tahun (17,4%), 51-60 tahun (23,2%), > 60 tahun sebanyak (3%).

3). Tingkat pendidikan

Hasil analisis

Dalam penelitian ini, pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Tahap – tahap dalam analisis regresi meliputi tahap uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas dan uji model regresi yang meliputi uji pengaruh parsial (uji t), uji pengaruh simultan (uji F) dan perhitungan koefisien determinasi (R^2).

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik pada tabel 4 menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas, tidak mengalami multikolinieritas dan tidak mengalami heterokedastisitas sehingga analisis regresi dapat dilakukan. Pada uji normalitas, nilai signifikan hasil uji normalitas kolmogorv smirnov adalah sebesar 0,287, oleh karena nilai signifikan hasil uji normalitas pada kedua model regresi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data residual regresi telah berdistribusi normal, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa syarat normalitas pada kedua model regresi terpenuhi. Selanjutnya pada uji multikolinieritas, nilai VIF seluruh variabel bebas < 10 dan

nilai tolerance seluruh variabel bebas telah melebihi 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi multikolinearitas. Selanjutnya pada uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi $> 0,05$, yang menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas dalam model regresi, hal ini juga didukung dengan grafik scatter plot yang menyebar di sekitar 0 dan 1 dan tidak membentuk pola tertentu.

Hasil Uji t

Dalam analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 5, diperoleh beberapa hasil sebagai berikut :

1. Nilai signifikan pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien laboratorium adalah sebesar 0,398 dengan T hitung sebesar -0,850 dan koefisien regresi bertanda negative sebesar -0,069. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $> 0,05$ dan koefisien regresi bertanda negative maka H_0 diterima dan disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik laboratorium RSUD tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium.
2. Nilai signifikan pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pasien laboratorium adalah sebesar 0,868 dengan T hitung sebesar 0,166 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,023. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $> 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 diterima dan disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium.
3. Nilai signifikan pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,147 dengan T hitung sebesar 1,469 dan koefisien regresi bertanda

positif sebesar 0,133. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $> 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 diterima dan disimpulkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial.

4. Nilai signifikan pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,012 dengan T hitung sebesar 2,576 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,363. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan laboratorium RSUD merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium, semakin baik jaminan laboratorium RSUD kepada pasien laboratorium maka semakin tinggi kepuasan pasien, begitu sebaliknya.
5. Nilai signifikan pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pasien laboratorium adalah sebesar 0,005 dengan T hitung sebesar 2,894 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,288. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa empati laboratorium RSUD merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium, semakin baik empati laboratorium RSUD maka semakin tinggi kepuasan pasien laboratorium, begitu sebaliknya.

Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.11, diperoleh nilai konstanta regresi sebesar

2,816 dengan koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar -,069, koefisien regresi variabel keandalan sebesar 0,023, koefisien regresi variable daya tanggap sebesar 0,133, koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,363, koefisien regresi variabel empati sebesar 0,288 sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,816 - 0,069 X1 + 0,023 X2 + 0,133 X3 + 0,363 X4 + 0,288 X5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X1 = Bukti fisik

X2 = Keandalan

X3 = Daya tanggap

X4 = Jaminan

X5 = Empati

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah bahwa kontanta regresi bernilai positif menunjukkan bahwa nilai variabel kepuasan pasien cukup.

Selanjutnya, koefisien regresi bukti fisik sebesar -0,069 menunjukkan nilai yang yang ditingkatkan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pasien laboratorium sebesar 36,3%. Selanjutnya pada variabel empati diperoleh koefisien regresi sebesar 0,288 hal ini menunjukkan kepuasan pasien laboratorium akan meningkat sebesar 28,8% jika dilakukan peningkatan empati laboratorium RSUD sebesar 1 satuan.

Hasil analisis regresi pada gambar di atas menunjukkan bahwa koefisien Jalur bukti fisik adalah sebesar -0,069, koefisien jalur keandalan adalah sebesar 0,023, koefisien jalur daya tanggap adalah sebesar 0,133, koefisien jalur jaminan sebesar 0,363 dan koefisien jalur empati sebesar 0,288 Oleh karena koefisien jalur jaminan adalah yang tertinggi di antara dimensi kualitas pelayanan lainnya maka disimpulkan bahwa jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium.

Hasil Uji F

sangat kecil dan negative mendekati 0 hal ini menunjukkan bahwa peningkatan bukti fisik laboratorium RSUD sebesar 1 satuan tidak akan meningkatkan kepuasan pasien laboratorium dengan ketentuan nilai dimensi kualitas pelayanan lain tetap. Selanjutnya, koefisien variabel keandalan sebesar 0,023 menunjukkan bahwa kepuasan pasien laboratorium akan meningkat sebesar 2,3 % (sangat kecil) apabila terjadi peningkatan keandalan laboratorium RSUD sebanyak 1 satuan dengan ketentuan nilai dimensi kualitas pelayanan lain tetap.

Selanjutnya pada variabel daya tanggap, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,133, menunjukkan peningkatan kepuasan pasien laboratorium sebesar 13,3 % dapat terjadi jika laboratorium RSUD melakukan peningkatan dimensi daya tanggap sebesar 1 satuan. Selanjutnya pada variabel jaminan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,363 hal ini menunjukkan jaminan laboratorium RSUD

Dalam analisis regresi linier berganda, uji pengaruh simultan digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikan hasil uji F sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikan hasil uji simultan < 0,05 maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa secara simultan seluruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok.

Tabel 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

<u>Uji Normalitas</u>			
Sig. Normalitas	0,287		Normal
<u>Uji Multikolinearitas</u>			
Variabel bebas	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Bukti fisik	0,666	1,501	Tidak terjadi multikolinearitas
Keandalan	0,566	1,767	
Daya tanggap	0,472	2,119	
Jaminan	0,447	2,237	
Empati	0,686	1,457	
<u>Uji Heteroskedastisitas</u>			
Variabel bebas	Signifikansi Uji Gletsjer		
Bukti fisik	0,390		
Keandalan	0,315		
Daya Tanggap	0,343		
Jaminan	0,361		
Empati	0,918		

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Koefisien Determinasi

pasien laboratorium adalah sebesar 43,6%, sedangkan sisanya sebanyak 56,4% kepuasan pasien laboratorium dipengaruhi faktor lain di luar seluruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Pembahasan

<u>Uji Normalitas</u>			
Sig. Normalitas	0,287		Normal
<u>Uji Multikolinearitas</u>			
Variabel bebas	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Bukti fisik	0,666	1,501	Tidak terjadi multikolinearitas
Keandalan	0,566	1,767	
Daya tanggap	0,472	2,119	
Jaminan	0,447	2,237	
Empati	0,686	1,457	
<u>Uji Heteroskedastisitas</u>			
Variabel bebas	Signifikansi Uji Gletsjer		
Bukti fisik	0,390		
Keandalan	0,315		
Daya Tanggap	0,343		
Jaminan	0,361		
Empati	0,918		

Dalam analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dilihat dari nilai R Square untuk model dengan 1 variabel bebas, sedangkan pada model regresi dengan lebih dari 1 variabel bebas, koefisien determinasi dilihat dari nilai adjusted R square.

Hasil analisis regresi pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai adjusted R Square model regresi adalah sebesar 0,436. Hal ini menunjukkan bahwa besar kontribusi yang diberikan seluruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan

<u>Uraian</u>	<u>Signifikansi</u>	<u>Kesimpulan</u>
<u>Hipotesis 1</u>	<u>Hasil Uji F</u>	<u>diterima</u>
Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga Sasameh di Buntok	sig = 0,000 F Hitung = 11,508	
<u>Hipotesis 2</u>	<u>Hasil Uji t</u>	<u>Jaminan dan empati diterima</u>
Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga Sasameh di Buntok	✓ Sig. Bukti Fisik = 0,398 ✓ Sig. Keandalan = 0,869 ✓ Sig. Daya Tanggap = 0,147 ✓ Sig. Jaminan = 0,012 ✓ Sig. Empati = 0,005	<u>Bukti fisik, keandalan, daya tanggap ditolak</u>
<u>Hipotesis 3</u>	<u>Koefisien Jalur</u>	<u>diterima</u>
Jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien laboratorium di RSUD Jaraga Sasameh Buntok	✓ Koefisien Jalur bukti fisik = -0,069 ✓ Koefisien Jalur Keandalan = 0,023 ✓ Koefisien Jalur Daya tanggap = 0,133 ✓ Koefisien Jalur Jaminan = 0,363 ✓ Koefisien Jalur Empati = 0,288	

1. Variabel Jaminan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai

rata-rata skor jawaban responden pada masing-masing item pernyataan cenderung tinggi, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memberikan kepercayaan yang tinggi kepada laboratorium RSUD Jaraga Sasameh. Hal ini terutama karena laboratorium RSUD Jaraga Sasameh dapat membangun kepercayaan pasiennya baik pasien baru ataupun pasien yang telah lama yang diperiksa dilaboratorium rumah sakit ini, baik pasien yang diperiksa karena sakit maupun pasien yang hanya untuk cek up. Rasa aman yang diberikan oleh laboratorium RSUD ini juga dapat membangun kepercayaan pasien di samping pelayanan dokter dan petugas laboratorium yang selalu sopan dan ramah dalam menjawab pertanyaan dan keluhan pasien laboratorium dengan baik. Variable jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium.

2. Variabel Empati

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa, nilai sakit ini mempunyai peralatan laboratorium dan pelayanan pemeriksaan laboratorium yang baik. Akan tetapi ada beberapa jawaban yang menyatakan tidak setuju dan ragu-ragu dalam item peralatan yang dimiliki oleh laboratorium dimana hal ini dapat menjadi masukan untuk manajemen laboratorium RSUD Jaraga sasameh untuk melakukan perbaikan dari segi peningkatan peralatan yang dimiliki sehingga tidak menjadi kendala dalam melakukan pelayanan pemeriksaan laboratorium kepada pasien dan masyarakat. Secara parsial variable bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium

4). Variabel keandalan

hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel keandalan cenderung tinggi dan ada yang

rata-rata skor jawaban responden pada variabel empati cenderung tinggi, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai bahwa petugas laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok ini telah memberikan empati kepada pasien dengan baik. Empati yang diberikan laboratorium RSUD Jaraga sasameh ini dapat berupa pelayanan pasien sesuai kebutuhannya, perhatian yang diberikan kepada pasien serta penanganan pasien dengan sungguh – sungguh. Variabel empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium

3) Variabel Bukti fisik

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor jawaban responden pada variabel bukti fisik cukup tinggi dan ada juga yang rendah ,hal ini menunjukkan bahwa RSUD Jaraga Sasameh telah memiliki bukti fisik yang cukup baik, baik dari segi bangunan, fasilitas, sarana dan prasarana. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari website rumah sakit, rumah

rendah, hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar pasien yang pernah diperiksa dan sedang diperiksa di laboratorium RSUD Jaraga sasameh ini, laboratorium RSUD Jaraga Sasameh merupakan laboratorium rumah sakit yang memiliki kehandalan yang baik, hal ini terutama dalam hal pemberian informasi, petugas laboratorium selalu memberikan informasi dengan benar dan tepat, di samping itu laboratorium juga menyimpan data pasien dengan baik dan cermat sehingga memudahkan tracking hasil pemeriksaan laboratorium pasien selama menjadi pasien di rumah sakit ini. Laboratorium RSUD Jaraga sasameh juga mempunyai prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor jawaban responden cukup rendah, dari 69 responden yang diteliti, ada beberapa di antaranya menjawab

tidak setuju dan ragu-ragu hal ini menunjukkan bahwa meskipun laboratorium RSUD Jaraga Sasameh telah memiliki keandalan yang baik, akan tetapi laboratorium RSUD Jaraga sasameh perlu meningkatkan kinerjanya dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Dalam pelayanan laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga saameh hal ini juga menjadi kendala karena keterbatasan tenaga petugas laboratorium dikarenakan kekurangan tenaga petugas laboratorium yang seharusnya dihitung berdasarkan analisa beban kerja laboratorium tipe c ini seharusnya memiliki tenaga laboratorium berjumlah 21 orang sedangkan yang ada sekarang hanya ada 15 orang, ditambah lagi dengan adanya pandemic Covid-19 sekarang ini yang membuat petugas laboratorium ada yang terpapar dan harus di rawat dan ada juga yang isolasi mandiri di rumah sehingga tidak memungkinkan untuk turun bekerja yang mengakibatkan terbatasnya petugas sehingga membuat terlambatnya dalam pelayanan dari segi waktu kepada pasien. Hal ini lah yang perlu di tingkatkan petugas laboratorium dalam hal ketepatan waktu dalam melayani pasien untuk ke depannya , dan perlu untuk diperhatikan untuk pihak manajemen dalam hal penambahan petugas laboratorium sehingga keandalan petugas laboratorium kedepannya menjadi lebih baik demi tercapainya kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok yang dilayani. Secara parsial variable keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium

5) Variabel Daya tanggap

Ketanggapan petugas laboratorium RSUD Jaraga Sasameh telah baik terutama dalam hal menangani pasien laboratorium walaupun ada yang ragu-ragu dan kurangnya. Hal ini dikarenakan kekurangan jumlah petugas laboratorium selama masa pandemic covid-19 ini, dimana petugas ada yang sakit dan di rawat dan ada yang isolasi mandiri selama 14

hari karena terpapar juga covid-19 sehingga respon dari petugas menjadi berkurang

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor jawaban responden pada item pertanyaan variabel daya tanggap cenderung tinggi, hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar pasien yang pernah dan sedang periksa di laboratorium RSUD Jaraga Sasameh ini, sebagian besar responden menilai bahwa rumah sakit ini memiliki ketanggapan yang baik, hal ini terutama karena menurut sebagian besar responden layanan di rumah sakit ini tanggap dalam membantu pasien, selain petugas laboratorium RSUD Jaraga Sasameh ini juga selalu siap dalam merespon permintaan pasien, namun dalam hal ini, ada beberapa pasien rawat inap yang menjawab ragu-ragu hal ini dikarenakan jarak laboratorium dan ruangan-ruangan perawatan agak jauh sehingga pasien rawat inap perlu waktu untuk ditemui oleh petugas laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok. Variable daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis dalam penelitian mendukung Hipotesis penelitian ini yang menyatakan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, kepercayaan, empati dan keberwujudan) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien laboratorium. Hasil penelitian ini juga mendukung hipotetsis 2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa secara parsial, ada 2 variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium yaitu variable jaminan dan variable empati, sedangkan untuk variable keandalan, daya tanggap dan bukti fisik tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Hasil selanjutnya dalam penelitian ini

menunjukkan bahwa variable jaminan laboratorium RSUD Jaraga Sasameh merupakan variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Terdapat pengaruh signifikan dari variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok

2) Terdapat pengaruh signifikan dari variable empati dan jaminan secara parsial terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable bukti fisik, keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok

3) Variable kualitas pelayanan yang paling berpengaruh signifikan adalah variable Jaminan terhadap kepuasan pasien laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah :

a. Bagi aspek akademis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dalam bidang kualitas pelayanan laboratorium.

b. Bagi aspek ilmu pengetahuan

Penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan yaitu dapat menjadikan masukan yang membangun dan mengetahui apa saja yang dikeluhkan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan di laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok.

c. Bagi aspek praktis

1) Bagi pihak manajemen RSUD Jaraga sasameh penelitian ini berguna sebagai dasar untuk pembenahan dalam bidang meningkatkan kualitas pelayanan di laboratorium RSUD jaraga sasameh yang belum optimal terutama di bidang bukti fisik dalam hal meningkatkan peralatan laboratorium yang ada, sehingga peralatan yang ada apabila masih dalam perbaikan ada alat back upnya sehingga pelayanan yang ada tidak terganggu dan tidak terputus-putusi sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang menggunakan jasa laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok dan juga pihak manajemen dapat memperhatikan desain interior dari ruangan laboratorium RSUD Jaraga sasameh agar dapat kelihatan menarik dan dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien dan keluarga pasien yang periksa laboratorium di laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok.

2) Bagi tenaga fungsional laboratorium, penelitian ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang laboratorium terutama kualitas pelayanan di bidang keandalan dan daya tanggap yang masih kurang sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien/ masyarakat yang menggunakan jasa laboratorium RSUD Jaraga sasameh dapat merasakan kualitas pelayanan yang bermutu, prima dan optimal seperti yang diharapkan pasien laboratorium agar pasien dapat merasa puas dengan pelayanan laboratorium yang ada.

3) Bagi pembaca, penelitian ini dapat berguna untuk bahan acuan dalam mengembangkan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam dimensi yang lebih luas karena dalam penelitian ini hanya ada 5 dimensi kualitas pelayanan maka diharapkan dimasa yang akan datang ada penelitian lebih lanjut yang mencakup 10 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di laboratorium RSUD Jaraga sasameh Buntok.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.2019. *Mengukur kualitas layanan*.Edisi revisi. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Agustiansyah,A.,Rahman Mus,A.,Mahfud-nurjamuddin. 2021. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tingkat lanjutan di RS umum St Madyang kota Palopo*.Jurnal Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia. Vol. 8 No.1
- [http://Pasca.Umi.ac.id /index.php/tata/article/view/454/513](http://Pasca.Umi.ac.id/index.php/tata/article/view/454/513)
diakses tanggal 4 Juni 2021
- Azwar,Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian* . Yogyakarta. Pustaka pelajar
- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogjakarta. Gama Media.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS25.0*. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haliman dan Wulandari. 2012. *Cerdas memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta; CV.Andi offset.
- Herlambang. S dan Murwani A. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Cetakan pertama. Yogyakarta. Gowsyen publishing.
- Ilmaz, Azrian.2020. *Pengaruh bukti fisik,empati,kehandalan,daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien puskesmas lapai kota Padang*.
- [Http://repo.Stkip-pgri-sumbar.ac.id/id/eprint/11869](http://repo.Stkip-pgri-sumbar.ac.id/id/eprint/11869) di akses tanggal 5 Juni 2021
- Kotler, 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 jilid 2, cetakan kedua. Jakarta. Pt. Indeks.
- Parasuraman,A. 2014. *The Behaviorial Consequences of Service Quality*. New Jersey. Prentince hall.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. R dan D*. Bandung ; Alfabeta