
Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Ni Putu Ayu Surya Arnika Putri ⁽¹⁾

⁽¹⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: ayusurya67029@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing the effect of Trust and Service Quality on Outpatient Patient Satisfaction at Karya Prima Clinic in Denpasar. The population in this study were Karya Prima Clinic patients in 2022 as many as 1907 people with a total sample of 95 respondents. Data analysis techniques used in this study were validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, coefficient of determination, t test and F test. Based on the results of the study it can be seen that trust and service quality have a positive and significant effect partially and simultaneously on satisfaction outpatient. The magnitude of the influence of independent variables on patient satisfaction is 57.4%. Seeing the results of the research, the Karya Prima Clinic in Denpasar in the future must provide a suggestion box at the reception so that later the patient can provide suggestions and input to the hospital if there are deficiencies that the patient feels while undergoing treatment at the Karya Prima Clinic in Denpasar.

Keywords: *trust; service quality; satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Karya Prima di Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Karya Prima pada tahun 2022 sebanyak 1907 orang dengan jumlah sampelnya sebanyak 95 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa Kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pasien adalah 57,4%. Melihat hasil penelitian, Klinik Karya Prima Di Denpasar kedepannya harus menyediakan kotak saran dibagian resepsionis agar nantinya pasien bisa memberikan saran dan masukan kepada pihak rumah sakit apabila ada kekurangan yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan pada Klinik Karya Prima Di Denpasar

Kata kunci: *kepercayaan; kualitas pelayanan; kepuasan*

Pendahuluan

Klinik Karya Prima adalah perusahaan kesehatan yang menawarkan layanan umum, perawatan bersalin dan perawatan gigi. Visi Klinik Karya Prima adalah menjadi klinik terbaik pertama yang menawarkan layanan berkualitas tinggi, profesional dan berpusat pada pasien. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kunjungan pasien ke klinik telah menurun secara

signifikan. Berikut informasi jumlah kunjungan rawat jalan di Klinik Karya Prima Tahun 2020, 2021-2022 :

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Karya Prima Tahun 2020/2021/2022

NO.	BULAN	TAHUN	TAHUN	TAHUN	PRESENTASE
		2020	2021	2022	%
1	Januari	620	515	300	-42%
2	Februari	575	437	244	-44%
3	Maret	523	540	234	-57%
4	April	527	439	225	-49%
5	Mei	774	607	227	-63%
6	Juni	527	476	135	-72%
7	Juli	652	473	122	-74%
8	Agustus	696	507	120	-76%
9	September	637	445	86	-81%
10	Oktober	699	416	74	-82%
11	November	692	365	74	-80%
12	Desember	730	368	66	-82%
	Total	7652	5588	1907	-67%

Sumber: Klinik Karya Prima (2023)

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat dilihat terjadinya penurunan pasien yang berkunjung pada Klinik Karya Prima sebanyak 2064 pasien (tahun 2020-2021) dan 157 pasien (tahun 2021-2022) dalam jangka waktu satu tahun. Hal ini mengindikasikan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Klinik Karya Prima karena jumlah penurunan pasien yang berobat sangat besar. Adanya fenomena dari jumlah pelanggan yang mengalami penurunan maka perlu diperhatikan tentang kepuasan konsumen. Bagaimana caranya agar dengan jasa pelayanan kesehatan ini pasien merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan.

Pada hasil wawancara yang dilakukan terhadap 5 orang pasien Klinik Karya Prima, hampir sebagian besar pasien menjawab merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh kepercayaan dan kualitas yang diberikan oleh staff klinik terhadap pasien yang berobat. Keluhan pasien terhadap Klinik Karya Prima diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Data Keluhan Pasien Klinik Karya Prima

NO	KETERANGAN	KELUHAN
1	Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak klinik tidak memberi informasi terhadap pasien jika ada pasien yang sudah mendaftar untuk konsultasi terhadap Dokter Spesialis Kandungan. 2. Jadwal praktek Dokter Gigi terkadang tidak sesuai dengan plang yang terpasang. 3. Terkadang tenaga medis lambat dalam penanganan pasien
2	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang cepatnya staff dalam memberi pelayanan terhadap pasien. 2. Kurang tanggapnya staff dalam melayani keluhan pasien. 3. Proses menunggu pengambilan obat yang cukup lama

Sumber: Wawancara terhadap pasien Klinik Karya Prima

Pada tabel 2 dapat dilihat terdapat beberapa yang diberikan oleh pasien. Dari segi kepercayaan, kurangnya informasi yang diberikan staf klinik kepada pasien tentang rencana praktik dokter utama Klinik Karya Prima menyebabkan turunnya kepercayaan terhadap Klinik Karya Prima.

Mengenai kualitas pelayanan, pasien mengeluhkan kurangnya kecepatan petugas dalam memproses permasalahan pasien. Keluhan lain menyangkut rumitnya langkah administratif yang diambil pasien. Oleh karena itu, pasien merasa tidak puas dengan pelayanan klinik karena kurangnya kepercayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Karya Prima. .

Selain hal tersebut pasien juga mengatakan pada masa ini pasien lebih memilih untuk berobat ke fasilitas kesehatan yang melayani peserta BPJS. Di dalam BPJS ini ada beberapa kelebihanannya yaitu yang pertama, biaya atau angsuran yang murah. Walaupun murah layanan yang didapat dianggap tidak murahan. Kedua, BPJS kesehatan ini diselenggarakan langsung dari pemerintah. Ketiga, tanpa *Medical Check Up*. Dan yang terakhir yaitu jaminan seumur hidup karena BPJS yang berani menanggung proteksi peserta hingga seumur hidup.

Saat ini kepercayaan dan kualitas pelayanan yang ada di Klinik Karya Prima kurang maksimal dikarenakan kurangnya ketepatan waktu pelayanan dari staff untuk memberi pelayanan dan menanggapi keluhan pasien tentang pelayanan, hal ini sangat berpengaruh jika pelayanan di klinik seperti ini dapat mengakibatkan pasien akan berhenti melakukan kunjungan atau berobat pada Klinik Karya Prima. Oleh sebab itu, apabila pelayanan yang diberikan menurun dan tidak ditingkatkan maka bisa mengalami tidak nyamannya pasien tersebut, karena pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk tetap bertahan, Klinik Karya Prima harus melakukan perubahan strategi, misalnya dengan cara melakukan evaluasi mengenai menumbuhkan kepercayaan pasien dan pelayanan yang dilakukan oleh pihaknya apakah telah sesuai dengan persepsi konsumen, bagaimana pelayanan para karyawan terhadap konsumen di setiap harinya dan pihak perusahaan harus selalu inovatif dalam menciptakan kegiatan baru dengan membuat suasana pelayanan yang berbeda, agar pasien tidak merasa bosan dan jenuh dengan pelayanan yang sering dikeluhkan lama dan membingungkan. Klinik Karya Prima sebaiknya juga melakukan survei kepada pelanggannya dan hasil survey dicatat di dalam pembukuan yang pada akhirnya dijadikan sebagai bahan evaluasi pihak perusahaan untuk memperbaiki kekurangan dan menciptakan inovasi baru tentang pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen.

Jika pasien puas, dia memiliki kemungkinan untuk kembali ke tempat yang sama. Pasien yang puas juga cenderung memberikan rekomendasi yang baik kepada orang lain tentang produk tersebut. Tidak demikian halnya dengan pasien yang tidak puas. Pasien-pasien ini lebih suka mencari informasi dari penyedia produk atau layanan serupa lainnya yang mereka butuhkan, dan kemudian lebih memilih untuk membeli dan menggunakan produk atau layanan baru yang seharusnya lebih memenuhi kebutuhan mereka, dan meninggalkan produk atau layanan lama. . Dan pasien ini tidak merekomendasikan produk atau layanan kepada orang-orang di sekitar mereka yang tidak mereka sukai. Proses ini diulang sampai pasien puas atau memutuskan untuk berkunjung.

Kepercayaan diperlukan dalam menjalin hubungan antara perusahaan dan konsumen, sebab kepercayaan dapat menimbulkan kepuasan yang nantinya membuat konsumen melakukan kunjungan ulang (Prakoso 2017). Kepercayaan merupakan keyakinan konsumen terhadap barang dan jasa yang ditawarkan sehingga menjadi faktor penting dalam menumbuhkan kepuasan konsumen (Syahputra 2020). Pelanggan yang sudah mempercayai sebuah produk atau jasa maka pelanggan akan merasa puas dan melakukan kunjungan ulang terhadap produk atau jasa tersebut (Susanti 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Azis Saputri (2019), Syahputra (2020), Sutrisno,dkk (2017), Wulandari (2017) dan Susanti (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa hasil penelitian yang digunakan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : diduga kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima di Denpasar.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Kurniawati 2019). Dalam industri jasa, kualitas pelayanan

merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen (Setyawati 2018). Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan yang akan menimbulkan rasa puas terhadap pelanggan (Apriyani 2017). Oleh karena itu suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Apriyani (2017), Situmeang (2017), Rosalia, dkk (2018), Setyawati, dkk (2018), dan Kurniawati, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa hasil penelitian yang digunakan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

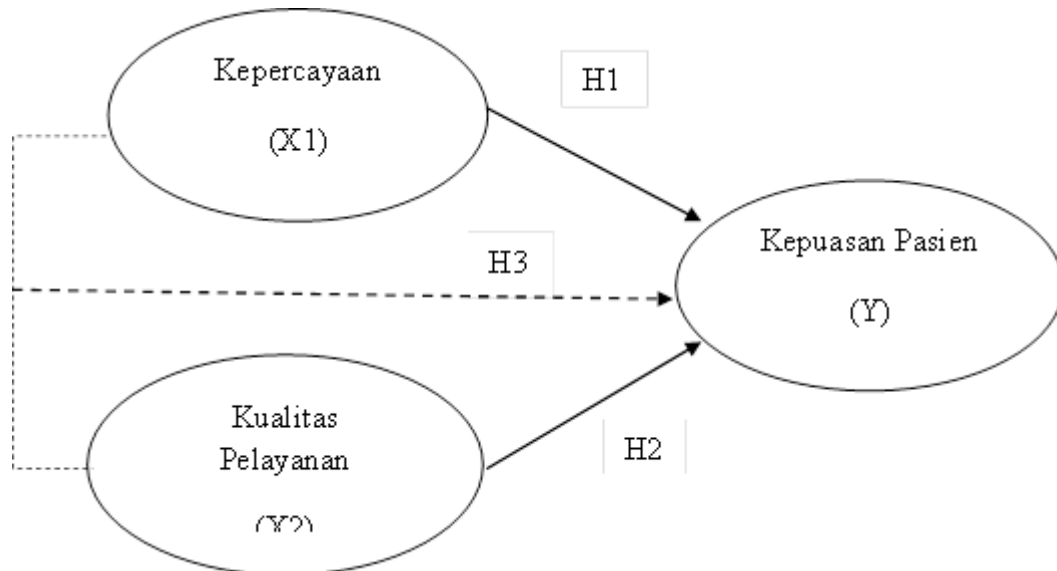
H2 : diduga kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima Di Denpasar.

Kepuasan Pasien menurut Pohan (2007) dan prasajo (2017), kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa yang dimaksudkan dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya. Selain itu kepuasan pasien dapat dinilai adalah tingkat kepuasan pelayanan terhadap pasien dilihat dari persepsi pasien atau keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien yang lebih baik. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azis Saputri (2019), Syahputra (2020), Sutrisno, dkk (2017), Wulandari (2017) dan Susanti (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani (2017), Situmeang (2017), Rosalia, dkk (2018), Setyawati, dkk (2018), dan Kurniawati, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka hipotesis pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

H3 : diduga kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima Di Denpasar.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian primer karena informasi yang diperoleh berasal dari sumber pertama dengan kategori lebih spesifik yaitu penelitian survei. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Karya Prima, klinik kesehatan yang berlokasi di Jl. Raya Sesetan, Kota Denpasar, Kecamatan Denpasar Selatan. Alasan penelitian melakukan penelitian di Klinik Karya Prima adalah karena menurunnya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Karya Prima pada tahun 2022 sebanyak 1907 orang. Jumlah sampel responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 responden yang ditentukan menggunakan metode sampel *accidental sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji instrument dengan penyebaran kuesioner pada 95 orang responden ditemukan seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0.30. Uji reliabilitas menunjukkan data memiliki nilai *alpha* diatas 0,60 yang menunjukkan bahwa penelitian memiliki data yang reliabel. Uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,155 yaitu lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa data lolos uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang menunjukkan data layak untuk dikaji.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.488	3.001		6.161	.000
	Kepercayaan	2.086	.646	1.793	3.228	.002
	Kualitas Pelayanan	1.713	.378	1.047	2.886	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah 2023

Persamaan Regresi dalam penelitian ini : $Y = 18,488 + 2,086X_1 + 1,713X_2 + e$

Ditemukan adanya pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 3.228$ lebih besar dibandingkan dengan nilai $t_{tabel} = 1,661$ dan nilai sig 0.002 lebih kecil bila di bandingkan dengan nilai alpha $\alpha = 0.05$, sehingga berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan (α) = 5%, secara parsial kepercayaan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variable kepercayaan (X_1) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y). Hasil tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan pasien yang semakin meningkat akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima di Denpasar . Kepercayaan pasien bersumber dari kepuasan konsumen karena pihak pemberi pelayanan telah memberikan pelayanan yang baik, sehingga pasien sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepercayaan didasarkan pada kesadaran manusia ketika penyedia layanan memenuhi perannya sesuai dengan keinginan pelanggan. Kepuasan pasien adalah faktor kunci dalam akuisisi pelanggan dan retensi pasien . Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azis Saputri (2019), Syahputra (2020), Sutrisno,dkk (2017), Wulandari (2017) dan Susanti (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 2.886$ dan nilai sig 0.002 secara parsial kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya jika terjadi peningkatan pada variable kualitas pelayanan (X_2) maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan juga meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Karya Prima Denpasar. Akibatnya, kualitas layanan perawatan baik atau buruk tergantung pada penyedia layanan atau rumah sakit dan selalu

memenuhi harapan pasien. Jika kinerja memenuhi harapan maka pasien puas, jika kinerja melebihi harapan maka pasien senang atau puas, tetapi jika kinerja dibawah harapan maka pasien tidak puas. Pasien yang menilai layanan perawatan tidak memuaskan mungkin kecewa karena harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya mereka terima tidak terpenuhi. Dengan kata lain kualitas pelayanan baik atau positif jika persepsi kualitas memenuhi harapan pasien, jika harapan pasien tidak realistis maka pasien mempersepsikan kualitas pelayanan buruk. Jika harapan pasien tentang kualitas pelayanan dapat terpenuhi, maka ia puas . Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Apriyani (2017), Situmeang (2017), Rosalia, dkk (2018), Setyawati, dkk (2018), dan Kurniawati, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.574	6.53086

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, koefisien determinasi ditunjukkan sebesar 0,574 dari nilai adjusted R-squared. Artinya 57,4% variasi variabel “Kepuasan Pasien” dapat dijelaskan oleh variasi kedua variabel “Kepercayaan” dan “Kualitas Pelayanan”. Selebihnya (100% - 57,4% = 42,6%) dapat dijelaskan dengan alasan lain di luar model penelitian, seperti B. gambaran klinis, lokasi, harga dan alasan lainnya. .

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5497.940	2	2748.970	64.451	.000 ^b
	Residual	3923.997	92	42.652		
	Total	9421.937	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Kepercayaan

Sumber : Data diolah 2023

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Klinik Karya Prima Di Denpasar. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 64.451 dan signifikansi 0,000. Artinya kepercayaan dan

kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan rawat jalan. Hipotesis dengan demikian menyatakan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan ambulans . Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azis Saputri (2019), Syahputra (2020), Sutrisno,dkk (2017), Wulandari (2017) dan Susanti (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani (2017), Situmeang (2017), Rosalia, dkk (2018), Setyawati, dkk (2018), dan Kurniawati, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepercayaan dan kualitas pelayanan. Melihat hasil penelitian, Klinik Karya Prima Di Denpasar kedepannya harus menyediakan kotak saran dibagian resepsionis agar nantinya pasien bisa memberikan saran dan masukan kepada pihak rumah sakit apabila ada kekurangan yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan pada Klinik Karya Prima Di Denpasar. Klinik Karya Prima Di Denpasar harus mengadakan pelatihan kerja untuk seluruh tenaga medisnya dengan tujuan untuk menambah kompetensi para tenaga medis sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya. Klinik Karya Prima Di Denpasar harus mampu meningkatkan kompetensi tenaga medis di kliniknya agar nanti seluruh tenaga medis dapat bekerja dengan maksimal dan memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk pasien sehingga pasien merasa puas terhadap kinerja Klinik Karya Prima.

Daftar Pustaka

- Apriyani, Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 51 No.2
- Aziz Saputri.2019. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu*. Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau [Skripsi]
- Chariri, A. 2009. LANDASAN FILSAFAT DAN METODE PENELITIAN KUALITATIF. Paper disajikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Laboratorium Pengembangan Akuntansi (LPA), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 31 Juli – 1 Agustus 2009.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertai ilmu manajemen (5th ed)*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

-
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25* (9th ed). Semarang Universitas Diponegoro.
- Gunartik, Nainggolan. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)*. Jurnal Akuntansi Bareleng. Vol.3 No. 2, e-ISSN 2580-5118
- Harfika, Abdullah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal Balance Vol. XIV No. 1
- Hermawan, E. dan Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Media Nusa Creative : Malang
- Krismantara, K. H., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(4), 790-798.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*. Edisi Empat. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kurniawati, Irawan dan Prasodjo. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember*. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Volume VI (1) : 147-151 ISSN : 2355-4665
- Malhotra, N.K. 2007. *Marketing Research : An Applied Orientation*. Fifth Edition. Pearson Prentice Hall, United States Of America.
- Prakoso. 2017. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas*. Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Pramesti, G. 2018. *Mahir Mengolah Data Penelitian Dengan SPSS 25*. Jakarta : PT. elex Media Komputindo
- Rahyuda, K. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Revisi 2017. Denpasar : Udayana University Press.
- Ramadhayanti, A. 2019. *Aplikasi SPSS Untuk Penelitian dan Riset Pasar*. Jakarta : PT. elex Media Komputindo
- Ridha, N. 2017. *Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian*. Jurnal Hikmah, Vol. 14, No. 1, pp. 62-70
- Rosalia, Purnawati. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5 ISSN: 2302-8912
- SANTOSO, s. 2018. *Menguasai Statistik Dengan SPSS 25*. Jakarta : PT. elex Media Komputindo
- Saputra. 2018. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Vol. 03 No. 02, 72-89
- Setyawati, Rifa'I dan Sasmito. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien*. MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan. Vol 10 No. 2 e-ISSN 2620-8857
- Situmeang. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, W., dan Utami, L.R. 2019. *The Master Book of SPSS: Pintar Mengolah Data Statistik Untuk Segala Keperluan Secara Otodidak*. Yogyakarta : Penerbit STARTUP
-