

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat

Jidan Ferdian

Program Studi Manajemen, universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa barat

Jidan10120471@digitechuniversity.ac.id

Ageng Saepudin Kanda

Program Studi Manajemen, universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa barat

Agengsaepudinkanda@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 24 Februari 2024; Received in revised form 27 Februari 2024; Accepted 11 Maret 2024; Published 1 Juni 2024.
All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset).

Suggested Citation:

Ferdian, J., & Kanda, A. S. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (3). 1763-1768. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2459>

Abstrak:

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif, wawancara individu dilakukan dengan karyawan para pasien di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat untuk memperoleh pandangan mereka tentang kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan. Para pasien merasa 'Sangat Puas' terhadap kualitas pelayanan dilihat dari dimensi Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Sedangkan untuk dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) beberapa pasien merasa kurang puas dikarenakan proses pendaftaran yang cukup lama dan berbelit-belit. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat agar ke depannya terus meningkatkan kedisiplinan terutama jadwal masuk kerja sehingga pasien tidak merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu agar kedepannya juga terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan memperlihatkan sikap ramah, sopan dan selalu memperhatikan kebutuhan pasien. Serta diharapkan bisa memperbaiki sistem pendaftaran yang berbelit-belit agar lebih mudah untuk dilakukan dan dipahami oleh para pasien.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu manajemen yang paling penting baik bagi pemerintah maupun sektor swasta. Hal ini terjadi di satu sisi karena kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin meningkat dari tahun ke tahun, di sisi lain penyediaan pelayanan belum meningkat secara signifikan. Upaya kesehatan ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerataan dan cakupan pelayanan kesehatan (Ratih Anggraeni, 2019).

Pelayanan kesehatan yang baik diperlukan karena kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan investasi yang harus dimiliki oleh semua warga negara. Masyarakat akan menggunakan pelayanan kesehatan yang baik sebagai kriteria pemilihan pelayanan kesehatan. Segala upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk mencegah, memelihara, meningkatkan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, kelompok, dan masyarakat disebut sebagai pelayanan kesehatan (Andros Timon, 2020). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Buchari (2013) yaitu, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan. Dengan adanya kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, tanpa melakukan kesalahan maka konsumen akan merasakan kepuasan yang diberikan oleh perusahaan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang telah dibutuhkan konsumen. Jadi, para staf dapat membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam

bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan dan membuat konsumen merasakan kepuasan pada perusahaan jasa (Arini Setyowati Srimumpuni et al., 2023).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seseorang atau kecewa seseorang yang dipicu dari suatu perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang sesuai seperti apa yang diinginkan oleh konsumen. Apabila kinerja pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang diinginkan maka konsumen akan merasa tidak puas. Dan apabila terjadi sebaliknya yaitu jasa atau produk sesuai dengan yang diinginkan konsumen, maka konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut (Feri Fernandes Ginting, 2021). Konsumen yang mendapatkan layanan yang berkualitas dan melebihi harapan yang diinginkan maka konsumen akan merasakan senang dan puas sehingga akan kembali ke jasa yang sama, dan merekomendasikan ke orang lain dengan mengatakan hal-hal yang bersifat positif kepada calon konsumen lain serta akan mempertimbangkan ketika konsumen akan beralih menggunakan produk atau jasa lain (Feri Fernandes Ginting, 2021).

Pada saat ini terjadinya persaingan di industri kesehatan sangat ketat karena banyaknya rumah sakit dan klinik kesehatan yang ada. Banyak masyarakat menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, maka dari sebab itu hal yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan adalah memberikan pelayanan yang bagus dari pihak rumah sakit/klinik kepada pasien, agar mereka merasa puas dengan memberikan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri. Berkembangnya jumlah klinik di Kabupaten Bandung Barat membuat masyarakat dapat menentukan klinik mana yang akan mereka pilih. Masyarakat akan memilih klinik yang mereka nilai memberikan kepuasan yang maksimal bagi mereka. Maka oleh sebab itu setiap klinik hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan klinik lainnya.

Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat menjadi salah satu klinik yang berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi klinik pilihan masyarakat dan serta bisa mendapatkan kepercayaan dari para pasiennya. Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat bertekad untuk memberikan kontribusi yang besar dalam melayani masyarakat agar tercipta keberhasilan pembangunan kesehatan khususnya di wilayah Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Klinik Utama Mata KMM"**

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan, maka menurut Soejitno (2002) yang dikutip dalam jurnal Pratama, (RORA FITRI DEWANTI, 2021) untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen yang utama yaitu hak untuk terpenuhi kebutuhan dasarnya. Tingkat kepuasan pelayanan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dapat diartikan sebagai gambaran utuh tingkat kualitas rumah sakit itu sendiri menurut penilaian pasien. Menurut Hantiningliya, (Aprilia & Sukaris, 2022) "Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan. Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan yang konsumen inginkan. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang bagus maka konsumen akan merasa puas dan sesuai dengan harapannya.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Sugiharto & Wijaya, n.d.) "Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen". Menurut Philip Kotler (2012) dalam (Sugiharto & Wijaya, n.d.) "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan".

Metodologi

Peneliti menggunakan pendekatan survei, dan studi mereka bersifat kualitatif dan mencakup studi kasus. Dengan menggunakan wawancara atau observasi, responden survei yang mewakili kelompok tertentu disurvei untuk mengumpulkan data. Selain itu, metode kualitatif adalah strategi atau penyelidikan yang bertujuan untuk memahami suatu gejala utama. & contoh Studi adalah komponen teknik kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber untuk menyelidiki suatu contoh tertentu secara lebih rinci. Jenis studi kasus yang digunakan adalah studi kasus deskriptif, yaitu studi yang berupaya mengkaraktirasi suatu realitas, fakta, atau gejala. Staff dan karyawan Klinik KMM Bandung Barat serta pasien Klinik KMM Bandung Barat memberikan informasi mengenai penelitian ini, beserta waktu dan lokasi pelaksanaannya hingga selesai.

4. Dimensi Kepuasan Jaminan (Assurance)

Menanggapi pertanyaan terkait jaminan peneliti menanyakan apakah menurut informan dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menetapkan diagnosis penyakit dengan baik, lalu apakah dokter, perawat dan apoteker yang melayani sudah cukup terampil. Peneliti juga menanyakan apakah informan merasa aman dan percaya saat berobat di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa para pasien cukup puas terhadap pelayanan, karena para dokter, perawat maupun apoteker sudah cukup handal dibidangnya masing-masing. Para informan juga mengatakan percaya kepada para tenaga kesehatan di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat.

5. Dimensi Kepuasan Empati (Emphaty)

Menanggapi pertanyaan terkait empati peneliti menanyakan apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik, apakah dokter dan perawat bersedia mendengarkan dan perhatian terhadap keluhan anda dan keluarga anda, serta apakah dokter, perawat dan apoteker melayani tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan hasil wawancara para informan mengatakan mereka dilayani dengan baik oleh semua tenaga kesehatan, informan juga mengatakan para tenaga kesehatan ramah dan murah senyum. Bahkan informan juga mengatakan para tenaga kesehatan melayani dengan sungguh-sungguh, mereka tidak membedakan dalam melayani para pasien..

Pembahasan

Analisis tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis model interaktif Miles and Huberman. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemfokusan pada penyederhanaan, pemisahan, dan transformasi data mentah yang terdapat dalam catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Setelah data terkumpul, data tersebut dapat disajikan kemudian kesimpulan atau data tersebut direduksi terlebih dahulu kemudian disajikan dan kesimpulan atau bahkan data tersebut direduksi dan diringkas secara langsung. Dalam proses penarikan kesimpulan, data akan dicek terlebih dahulu dengan data yang baru diperoleh yang mungkin saja berbeda dengan data aslinya. Jika hasil verifikasi menunjukkan bahwa data tidak berbeda dan mendukung kesimpulan awal, maka kesimpulan tersebut dianggap sebagai kesimpulan akhir penelitian.

Dalam penelitian ini membahas mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan yang di berikan Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat dinilai dari 5 indikator yaitu Bukti Fisik (Tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty).

Penilaian Tingkat kepuasan dibagi menjadi 4 kategori, yaitu:

1. Sangat Puas (100% informan mengatakan 'puas')
2. Puas (80% informan mengatakan 'puas')
3. Cukup Puas (50% informan mengatakan 'puas')
4. Tidak Puas (20 % informan mengatakan 'puas')

Reduksi data dilakukan dengan teknik pengumpulan data wawancara. Reduksi data adalah bagian dari analisis data lalu selanjutnya selanjutnya menyederhanakan dan mengklasifikasikan data sampai dengan datanya dapat ditarik kesimpulan.

1. Dimensi Kepuasan Bukti Fisik (Tangible)

Dilihat dari hasil wawancara tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible) termasuk kedalam kategori 'Sangat Puas' karena dari 10 informan semua mengatakan nyaman dan puas terhadap kebersihan, kerapian dan kesopanan para tenaga kesehatan.

2. Dimensi Kepuasan Daya Tanggap (Responsiveness)

Dilihat dari hasil wawancara tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (responsiveness) juga menunjukkan bahwa para pasien puas dengan respon para tenaga kesehatan yang cepat tanggap saat dibutuhkan, serta cepat tanggap dalam menanggapi keluhan. Namun 2 informan mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan pada saat proses pendaftaran dimana prosesnya lama dan berbelit-belit. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (responsiveness) termasuk kedalam kategori 'Puas' dikarenakan hanya 8 orang informan yang mengatakan puas terhadap cepat tanggap para tenaga kesehatan.

3. Dimensi Kepuasan Keandalan (Reliability)

Dilihat dari hasil wawancara tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (reliability) juga menunjukkan bahwa para pasien puas dengan penanganan yang dilakukan oleh dokter, perawat maupun apoteker yang dilakukan sesuai prosedur serta dilakukan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (reliability) termasuk kedalam kategori 'Sangat Puas' karena semua informan mengatakan hal yang sependapat.

4. Dimensi Kepuasan Jaminan (Assurance)

Dilihat dari hasil wawancara tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (assurance) juga menunjukkan bahwa para pasien puas terhadap pelayanan, karena para dokter, perawat maupun apoteker sudah cukup handal

dibidangnya masing-masing. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (assurance) termasuk kedalam kategori 'Sangat Puas' karena semua informan mengatakan hal yang sependapat.

5. Dimensi Kepuasan Empati (Emphaty)

Dilihat dari hasil wawancara tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (emphaty) juga menunjukkan bahwa para pasien puas karena dilayani dengan baik oleh semua tenaga kesehatan, informan juga mengatakan para tenaga kesehatan ramah dan murah senyum. Bahkan informan juga mengatakan para tenaga kesehatan melayani dengan sungguh-sungguh, mereka tidak membedakan dalam melayani para pasien. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (emphaty) termasuk kedalam kategori 'Sangat Puas' karena semua informan mengatakan hal yang sependapat.

Kesimpulan awal hasil wawancara ini kemudian diverifikasi dengan hasil pengumpulan data lain observasi dan triangulasi untuk mendapat hasil yang akurat terkait gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat seperti tersaji pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4. 1
Hasil Analisis Model Interaktif

Tingkat Kepuasan Pasien	Verifikasi			Hasil
	Reduksi Wawancara	Observasi	Triangulasi	
Bukti Fisik (Tangible)	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Daya Tanggap (Responsiveness)	Puas	Puas	Puas	Puas
Kehandalan (Reliability)	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Jaminan (Assurance)	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas
Empati (Emphaty)	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas

Sumber : Peneliti 2024

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dilihat dari dimensi Bukti Fisik (Tangible) harapan sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan karena para pasien merasa 'Sangat Puas'. Hal ini berarti Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat mampu memberikan pelayanan fisik terutama sarana dan prasarana bagi pasien.
2. Dilihat dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) harapan juga sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan walaupun ada beberapa pasien yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan. Hal ini berarti Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat cukup mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien namun masih harus ditingkatkan lagi.
3. Dilihat dari dimensi Kehandalan (Reliability) harapan juga sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan karena para pasien merasa 'Sangat Puas'. Hal ini berarti Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. Dilihat dari dimensi Jaminan (Assurance) harapan juga sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan karena para pasien merasa 'Sangat Puas'. Hal ini berarti Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat sudah memiliki kapasitas pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri pasien kepada rumah sakit.
5. Dilihat dari dimensi Empati (Empathy) harapan sesuai dengan kenyataan yang berarti tidak terjadi kesenjangan karena para pasien merasa 'Sangat Puas' terhadap perawatan yang diberikan. Hal ini berarti tenaga kesehatan Klinik Utama Mata KMM Bandung Barat sudah memberikan perawatan yang sesuai dan tepat.

Referensi

- Abd, N., Muhith, A., & Idepatri. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mulia Medika.
- Abu Bakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Aditama, S. N. S., & Saputro, A. H. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Di Pt. Bina Nusa Teknik Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10 (1). 247-256. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1835>
- Agus Surya Bharmawan, & Naufal Hanif. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA: STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN* (Pertama). Scopindo Media Pustaka.

- Ahmad Afan Zain. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Albi Anggito, & Johan Setiawan. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Pertama). CV. Jejak.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Andros Timon. (2020). *Tanggung Jawab Negara Hukum Demokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan*. 03(01).
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arini Setyowati Srimumpuni, Suwardi, & Herning Suryo Sardjono. (2023). PELAYANAN PUBLIK KANTOR KELURAHAN KADIPIRO KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(02).
- Bauran Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap, P., Bachri, N., & Biby, S. (2021). *KEPUTUSAN KONSUMEN MEMILIKI KARTU KREDIT BANK BRI DENGAN GAYA HIDUP SEBAGAI VARIABEL MODERATING* (Vol. 6, Issue 1). <http://ojs.unimal.ac.id/index.php/jmind>
- Chanafi. (2022, Agustus 23). *Memaksimalkan Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap dengan Tepat*. Diambil kembali dari trustmedis.com: <https://trustmedis.com/blog/manajemen-pasien-rawat-inap/>
- Diastuti, & Ni Kadek. (2023). PENGARUH KEPUASAN PESERTA JKN DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PESERTA DI RUMAH SAKIT UMUM BALIMED DENPASAR. *SKRIPSI*.
- Feri Fernandes Ginting. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRICE DISCOUNT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA REDDOORZ NEAR MIKIE HOLIDAY. *SKRIPSI*.
- Kasiram, M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Malang Press.
- Khesia, O. ; Dwimawanti, I. H., Profesor, J., & Soedarto, H. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG*.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Lola, A. (2022). PENINGKATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENCAPI KEBERLANGSUNGAN USAHA (Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi). *SKRIPSI*.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Nailis Zakia. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI BANDA ACEH DENGAN METODE SERVICE QUALITY. *SKRIPSI*.
- Pricillia, M. (2023). Analisis Pentingnya Peningkatan Semangat Kerja Karyawan Guna Meningkatkan Produktivitas Karyawan GurlBucket.
- Ratih Anggraeni. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. DEEPUBLISH.
- RORA FITRI DEWANTI. (2021). ANALISIS PENAMBAHAN RUANG RAWAT INAP VIP DI RSUD BESEMAH KOTA PAGAR ALAM . *SKRIPSI*.
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KAFE ONE EIGHTEENTH, SIWALANKERTO-SURABAYA*.
- Sari, E. M., & Kusdiyanto, K. (2023). Pengaruh Pemberian Reward, Motivasi Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- VIKA ROSA. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BULUKUNYI KABUPATEN TAKALAR. *SKRIPSI*.