PENINGKATAN KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS (Studi Kasus Puskesmas Petaling Mendo Barat)

NURHAYATI
Zamhari
Hendarti Tri Setyo Mulyani

Management Program
STIE-IBEK Bangka Belitung
Pangkal Pinang, Indonesia
e.jurnal@stie-ibek.ac.id

Abstract- This thesis was written and compiled by Nurhayati (230150065), entitled: "Strategies for Improving Service Quality Based on Analysis of Health Center Patient Satisfaction (Case Study in Petaling Mendo West Health Center)". The purpose of this study was to determine the effect of direct evidence, reliability, assurance, responsiveness and empathy for patient satisfaction, both simultaneously and partially. This research was conducted in March 2019 until June 2019.

The theories used in this study are Management theory, Marketing, Strategy Management theory, Marketing Management, Service Quality Theory and Consumer Satisfaction Theory.

The method used in this study is descriptive with a quantitative approach with the aim to find the relationship between independent variables and dependent variables using a statistical formula that examines the relationship of the effect of direct evidence, reliability, assurance, responsiveness and empathy to patient satisfaction at Mendo Barat Health Center. While the statistical formula used to test the hypothesis is Multiple Linear Regression Analysis. The sample in this study amounted to 100 people.

The results of the study revealed that: (1) there was a significant effect on direct evidence, reliability, assurance, responsiveness and empathy for the satisfaction of Mendo Barat Community Health Center patients as evidenced by the F count (64.69)> Ftable (2.31). (2) The results of the study also prove that there is a significant influence between direct evidence variables on patient satisfaction. This is evidenced by the value of t-count> t-table (2.174> 1.98447). (3) The results of the study indicate that there is a significant influence between the variables of reliability on patient satisfaction. This is evidenced by the value of t count (3.802)> t table (1.98447). (4) The results of the study showed a significant effect between the guarantee variables on patient satisfaction. This is evidenced by thitung (9,080)> t table (1,98447). (5) The results of the study indicate that there is a significant influence between the variables of responsiveness to patient satisfaction. This is evidenced by the value of tcount (4,963)> t table (1,98447). And (6) the results of the study showed a significant effect between the variables of empathy on patient satisfaction. This is evidenced by tcount (2,095)> t table (1,98447).

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok, bahkan juga masyarakat. Berbagai upaya harus dilaksanakan dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, salah satu di antaranya adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten / Kotamadya dan diberi tanggungjawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten / Kotamadya bersangkutan.

Pada era globalisai, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang semakin meningkat turut serta meningkatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik perlu dilaksanakan untuk menjawab tuntutan masyarakat tersebut.

Sebagai lembaga kesehatan yang punya misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas initelah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanah dan tugas beras yang harus dipikul dengan sungguh sungguh dan hati penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik kepada setiap pasien yang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara cepat dan tepat kepada setiap pasien.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan seusai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, akan tetapi jika terjadi sebaliknya maka menyebakan kehilangan minat pasien untuk berobat dan

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunya jumlah pasien dan akhirnya akan menyebakan pengurangan keuntungan.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara ekternal peayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan element element yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2003). Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintah resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui langsung kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Mengetahui Stategi peningkatan peningkatan kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian serta variabel manakah yang berpengaruh dominan kepada kepuasan pasien.

II. LANDASAN TEORI

1. Manajemen

Menurut Stoner (1996) proses adalah cara sistematik yang sudah ditetapkan dalam melakukan kegiatan yang menggambarkan fungsi fungsi yang belajar terus menerus yang dilakukan oleh para manajer. Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan efektif melalui orang lain. Berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk tujuan organisasi.

Sedangkan Ebert and Griffin (2011) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, Pengorganisasian, Pengkoordinasi, dan Pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efesien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai perencanaan, Sementara efisiensi berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, Teorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Secara global kesemua pengertian manajemen akan fokus pada hal penting ialah pembuatan keputusan. Kata manajemen bersumber dari bahasa Inggris yaitu *"manage"* yang memiliki arti mengelola, mengendalikan, mengusahakan, dan memimpin.

2. Manajemen Pemasaran

Menurut Suparyanto & Rosad (2015) manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program – program yang mencakup pengkonsepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan

3. Manajemen Strategi

Menurut Stephen P.Robbins-Mary Coulter (2014), manajemen strategik adalah apa yang manajer lakukan untuk mengembangkan strategi organisasi. Ini adalah tugas penting yang melibatkan semua fungsi manajemen dasar - perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian.

4. Kualitas Jasa

Kualitas pelayanan menurut Wyckof adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadaan atas tingkat keunggulan tersedia tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau konsumen (Tjiptono, 1995).

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi – dimensinya. Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman (1988) Zeithaml (1996) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam buku Apri Budianto (2015) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan salah satunya dapat dipahami sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan *(want)* atau kebutuhan *(need)* dan harapan pelanggan *(expectation)* lewat produk yang dikonsumsi (Triwibowo Soedjas: 2014).

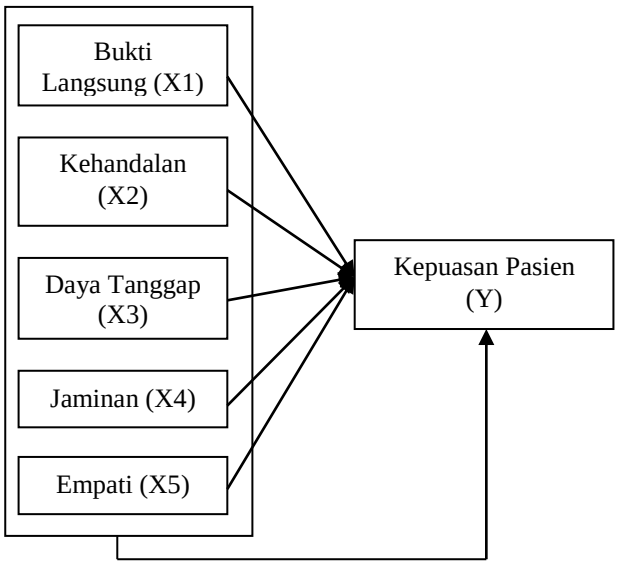
Menurut Lupiyoadi *dalam* Yudilasri (2015), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Kemudahan dalam proses Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan *(Responsiveness)*
4. Jaminan *(Assurance)*
5. Empati *(Emphaty)*

6. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2019)

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

7. Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Diduga terdapat pengaruh antara Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) secara bersama – sama terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mendo Barat.

H_2 : Diduga terdapat pengaruh antara Bukti Langsung (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mendo Barat.

H_3 : Diduga terdapat pengaruh antara Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mendo Barat.

H_4 : Diduga terdapat pengaruh antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mendo Barat.

H_5 : Diduga terdapat pengaruh antara Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mendo Barat.

H_6 : Diduga terdapat pengaruh antara Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mendo Barat

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penentuan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat pada bulan November, Januari, Februari yang berjumlah 1819 pasien. Dimana bulan November berjumlah 520 pasien. Bulan Januari berjumlah 611 pasien, dan bulan Februari berjumlah 688 pasien.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang mana merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, karena dengan metode tersebut teknik pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dapat dicari dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:
n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau digunakan 10%.

Dengan menggunakan rumus Slovin tersebut di atas maka diperolehlah jumlah sample sebanyak 100 responden.

Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Adapun variabel bebas di dalam penelitian ini adalah:

1. Bukti Fisik (X_1)
2. Kehandalan (X_2)
3. Daya Tanggap (X_3)
4. Jaminan (X_4)
5. Empati (X_5)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat di dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Puskemas Petaling Mendo Barat.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, kegiatan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)
   Dalam menjalankan studi kepustakaan, peneliti mengacu kepada beberapa referensi buku dan penelitian – penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian yang diangkat. Sumber – sumber tersebut diperoleh peneliti melalui perpustakaan kampus dan jurnal – jurnal elektronik dari luar kampus.
2. Studi Lapangan (*Field Research*)
   Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Instrumen – instrumen penelitian sebagai berikut:

a. Observasi
Pengumpulan data dengan mengadakan kunjungan langsung ke tempat di mana penelitian ini berlangsung dengan cara mengamati berbagai aspek – aspek yang berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien pada Puskesmas Petaling Mendo Barat.

b. Wawancara
Pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab secara langsung dengan semua pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti serta bagian – bagian yang terlibat dalam proses kualitas pelayanan. Wawancara yang dilakukan dalam bentuk terstruktur dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang diinginkan..

c. Kuesioner
Dipandang dari cara menjawabnya, peneliti menggunakan kuesioner tertutup. Menurut Arikunto (2010), kuisioner tertutup berisi pernyataan – pernyataan tertulis untuk memperoleh data yang objektif yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Dalam pemilihan jawaban, peneliti menggunakan skala sikap, yaitu skala Likert. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, maka dari alternatif jawaban-jawaban itu, peneliti menetapkan kategori penilaian dengan tingkatan sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5
2. Jawaban Setuju diberi bobot 4
3. Jawaban Cukup Setuju diberi bobot 3
4. Jawaban Tidak Setuju diberi bobot 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

Sumber : Diolah oleh penulis dari berbagai sumber

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

IV. PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Perhitungan validitas dengan teknik korelasi "*product moment*" diperoleh koefisien korelasi butir (r-hitung) untuk 15 butir instrumen (kuesioner) dengan sampel sebanyak 100 orang (n = 100 orang), dengan $\alpha = 0.05$ didapat r tabel 0,197 artinya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen tersebut tidak *valid* dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen tersebut dapat digunakan (*valid*). Dari perhitungan statistik untuk masing-masing variabel, ternyata bahwa r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel}, sehingga dikatakan bahwa semua butir kuesioner berpredikat *valid*. Nilai - nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen setiap variabel, disajikan sebagai berikut:

a. Variabel Bukti Fisik (X_1)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Bukti Fisik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Validitas Variabel Bukti Fisik (X_1)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Bukti Fisik (X1)	Pernyataan 1	0,839	0,197	*Valid*
	Pernyataan 2	0,801	0,197	*Valid*
	Pernyataan 3	0,832	0,197	*Valid*
	Pernyataan 4	0,846	0,197	*Valid*
	Pernyataan 5	0,621	0,197	*Valid*
	Pernyataan 6	0,648	0,197	*Valid*

Sumber: Data diolah menggunakan program Ms Excel 2007

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Bukti Fisik (X_1) yang diperoleh memiliki rata – rata lebih besar dari r_{tabel} dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid*.

b. Variabel Kehandalan (X_2)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Validitas Variabel Kehandalan (X_2)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Kehandalan (X2)	Pernyataan 1	0,787	0,197	*Valid*
	Pernyataan 2	0,758	0,197	*Valid*
	Pernyataan 3	0,663	0,197	*Valid*
	Pernyataan 4	0,773	0,197	*Valid*
	Pernyataan 5	0,652	0,197	*Valid*

Sumber: Data diolah menggunakan program Ms Excel 2007

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Kehandalan (X_2) yang diperoleh memiliki rata – rata lebih besar dari r_{tabel} dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid*.

c. Variabel Daya Tanggap (X_3)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Daya Tanggap dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Validitas Variabel Daya Tanggap (X_3)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Daya Tanggap (X3)	Pernyataan 1	0,635	0,197	*Valid*
	Pernyataan 2	0,713	0,197	*Valid*
	Pernyataan 3	0,755	0,197	*Valid*
	Pernyataan 4	0,810	0,197	*Valid*

Sumber: Data diolah menggunakan program Ms Excel 2007

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Daya Tanggap (X_3) yang diperoleh memiliki rata – rata lebih besar dari r_{tabel} dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid*.

d. Variabel Jaminan (X_4)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Jaminan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Validitas Variabel Jaminan (X_4)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Jaminan (X4)	Pernyataan 1	0,830	0,197	*Valid*
	Pernyataan 2	0,845	0,197	*Valid*
	Pernyataan 3	0,798	0,197	*Valid*

Sumber: Data diolah menggunakan program Ms Excel 2007

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Jaminan (X_4) yang diperoleh memiliki rata – rata lebih besar dari r_{tabel} dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid*.

e. Variabel Empati (X_5)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Empati dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5
Validitas Variabel Empati (X_5)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Empati (X5)	Pernyataan 1	0,816	0,197	*Valid*
	Pernyataan 2	0,790	0,197	*Valid*
	Pernyataan 3	0,793	0,197	*Valid*

Sumber: Data diolah menggunakan program Ms Excel 2007

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Empati (X_5) yang diperoleh memiliki rata – rata lebih besar dari r_{tabel} dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid*.

f. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Nilai koefisien korelasi dari hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6
Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Kepuasan Pasien (Y)	Pernyataan 1	0,800	0,197	*Valid*
	Pernyataan 2	0,673	0,197	*Valid*
	Pernyataan 3	0,604	0,197	*Valid*
	Pernyataan 4	0,807	0,197	*Valid*

Sumber: Data diolah menggunakan program Ms Excel 2007

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Kepuasan Pasien (Y) yang diperoleh memiliki rata – rata lebih besar dari r_{tabel} dan seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid*.

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk melihat apakah suatu intrumen pengukuran dapat dipercaya (*reliabel*) dalam mengungkapkan variabel yang diteliti. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan alat bantu program JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Melalui hasil pengolahan data yang dilakukan, didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* (α) sebagai berikut:

Tabel 7.
Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas (*Alpha*)
1	Bukti Langsung (X_1)	0,858
2	Kehandalan (X_2)	0,777
3	Jaminan (X_3)	0,694
4	Daya Tanggap (X_4)	0,760
5	Empati (X_5)	0,713
6	Kepuasan Pasien (Y)	0,693

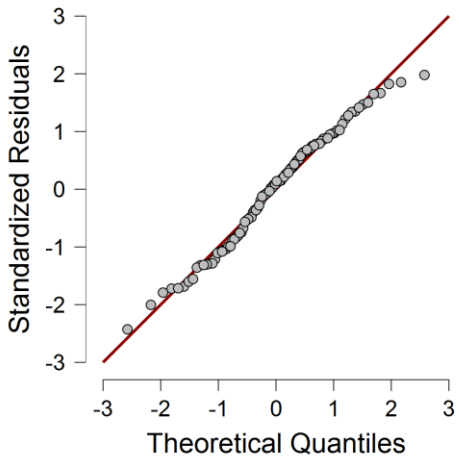
Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha)* untuk masing-masing variabel yang ditunjukkan pada tabel V.5 lebih besar dari 0,60 (nilai kriteria), maka dapat diartikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengungkapkan variabel yang diteliti secara tepat (*reliablel*).

Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan bentuk pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan melihat gambar grafik Normal P-P Plot pada *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM, dimana normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi yang memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2005). Grafik Normal P-P Plot yang dihasilkan melalui pengolahan data menggunakan JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM adalah sebagai berikut :

Gambar 2.
Normalitas data P-P Plot



Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Pada gambar grafik Normal P-P Plot yang ditampilkan, dapat dilihat bahwa data (titik) yang dihasilkan menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka dapat diartikan bahwa data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi satu atau lebih variabel independen yang berkorelasi sempurna atau mendekati sempurna dengan variabel independen lainnya. Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) pada *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2012). Rangkuman hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8.
Uji Multikolinearitas

No.	Variabel Independen	*Tolerence*	VIF
1.	Bukti Langsung	0.969	1,032
2.	Kehandalan	0.277	3,606
3.	Jaminan	0.340	2,940
4.	Daya Tanggap	0.320	3,127
5.	Empati	0.448	2,231

Sumber: : *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 8, diketahui nilai *Tolerance* variabel independen seluruhnya lebih besar dari 0,10 maka dapat diartikan tidak terjadi korelasi diantara varibel independen. Demikian pula dengan nilai VIF yang seluruhnya kurang dari 10, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel independen dalam penelitian ini.

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan perhitungan statistik menggunakan JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM, diperoleh estimasi model regresi linear berganda yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9.
Estimasi Model Regresi Linear Berganda

Coefficients

Model		Unstandardized	Standardized Error	Standardized	T	p
0	(*Intercept*)	0.795	1.156		0.688	0.493
	Bukti Fisik	0.067	0.031	0.106	2.174	0.032
	Kehandalan	0.258	0.068	0.347	3.802	< .001
	Jaminan	0.725	0.080	0.749	9.080	< .001
	Daya Tanggap	-0.455	0.092	-0.422	-4.963	< .001
	Empati	0.187	0.089	0.151	2.095	0.039

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Tabel koefisien di atas menginformasikan model persamaan regresi yang diperoleh dari koefisien konstanta dan koefisien variabel. Dari data yang telah disajikan, terbentuk model persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3}$$

$$\mathbf{Y = 0{,}795 + 0{,}067X_1 + 0{,}258X_2 + 0{,}725X_3 + (-0{,}455)X_4 + 0{,}187X_5}$$

$$\mathbf{(0{,}493)\ (0{,}032)\ (0{,}000)\ (0{,}000)\ (0{,}000)\ (0{,}039)}$$

Angka-angka yang terdapat di dalam kurung merupakan besarnya nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas dimana koefisien regresi < α (0,05) berarti berpengaruh signifikan. Nilai intersep dan nilai koefisien dari masing-masing variabel diantaranya variabel Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Jaminan (X_3), Daya Tanggap (X_4), Empati (X_5) dan Kepuasan Pasien (Y) dalam persamaan tersebut di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1) *Constant* 0,795 menyatakan bahwa jika tidak ada Bukti Langsung (X_1), Kehandalan (X_2), Jaminan (X_3), Daya Tanggap (X_4) dan Empati (X_5) maka Kepuasan Pasien pada Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka adalah 0,795 satuan.
2) Bukti Langsung (X_1): 0,067 artinya apabila variabel Bukti Langsung meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,067 satuan.
3) Kehandalan (X_2): 0,258 artinya apabila variabel Kehandalan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,258 satuan.
4) Jaminan (X_3): 0,725 artinya apabila variabel Jaminan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,725 satuan.
5) Daya Tanggap (X_4): -0,455 artinya apabila variabel Daya Tanggap meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar -0,455 satuan.
6) Empati (X_5): 0,187 artinya apabila variabel Empati meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasies sebesar 0,187 satuan.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan besaran yang menunjukkan seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Besarnya nilai koefisien determinasi dapat ditentukan dengan melihat nilai *Adjusted R-Square* pada *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM (Ghozali, 2005). Melalui pengolahan data yang dilakukan menggunakan program JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM, maka diperoleh *Output* sebagai berikut:

Tabel 10.
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R^2	Adjusted R^2	RMSE	R^2 Change	F Change	df1	df2	p	Durbin-Watson
0	0.885	0.783	0.771	1.086	0.783	67.69	5	94	< .001	2.345

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM diperoleh koefisien determinasi (r-*square*) sebesar 0,783. Nilai ini dapat didefinisikan bahwa 78,3% variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh Manusia, Proses dan Teknologi secara bersama-sama, sisanya 21,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji Signifikansi Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui tingkat siginifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005).

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesa pertama,yaitu:

H_o : diduga tidak terdapat pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

H_1 : diduga terdapat pengaruh pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_1 diterima atau dengan membandingkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka keputusannya H_1 diterima.

Tabel 11.
Output Uji F

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
0	Regression	398.9	5	79.782	67.69	< .001
	Residual	110.8	94	1.179		
	Total	509.7	99			

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan program JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM diperoleh nilai F_{hitung} 67,69 seperti terlihat pada tabel V.13. Sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 5 dan penyebut 94 pada α (0,05) sebesar 2,31. Dengan demikian F_{hitung} (67,69) > F_{tabel} (2,31), sehingga jelas Ho ditolak dan H_1 diterima demikian juga jika menggunakan membandingkan nilai sign sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

Pengujian Hipotesis

Pengujian dilakukan terhadap masing-masing hipotesis dengan urutan langkah sebagai berikut:

a. **Uji t untuk variabel Bukti Fisik**

Uji t untuk b_1 dilakukan untuk menguji hipotesa kedua, yaitu:

H_o : diduga tidak terdapat pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

H_2 : diduga terdapat pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_2 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_2 diterima.

Tabel 12.
Output Uji t Variabel Bukti Fisik

Coefficients

Model		Unstandardized	Standardized Error	Standardized	T	p
0	(*Intercept*)	0.795	1.156		0.688	0.493
	Bukti Fisik	0.067	0.031	0.106	2.174	0.032

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Dari tabel 12. diperoleh persamaan regresi Y = 0,795 + 0,067X_1. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Bukti Langsung akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,501 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,174 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada α (0,05) sebesar 1,98447. Dengan demikian t_{hitung} (2,174) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas Ho ditolak dan H_2 diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,001. Dengan demikian keputusannya jelas Ho ditolak dan H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Bukti Langsung mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

b. Uji t untuk variabel Kehandalan

Uji t untuk b_2 dilakukan untuk menguji hipotesa ketiga, yaitu:

H_o : diduga tidak terdapat pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

H_3 : diduga terdapat pengaruh pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_3 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_3 diterima.

Tabel 13.
Output Uji t Variabel Kehandalan

Coefficients

Model		Unstandardized	Standardized Error	Standardized	T	p
0	(*Intercept*)	0.795	1.156		0.688	0.493
	Kehandalan	0.258	0.068	0.347	3.802	< .001

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Dari tabel 13. diperoleh persamaan regresi Y = 0,795 + 0,258X_2. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Proses akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,258 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,802 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada α (0,05) sebesar 1,98447. Dengan demikian t_{hitung} (3,802) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_3 diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,000. Dengan demikian keputusannya jelas H_o ditolak dan H_3 diterima. Hasil pengujian ini membenarkan identifikasi awal peneliti bahwa Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

c. **Uji t untuk variabel Jaminan**

Uji t untuk b_3 dilakukan untuk menguji hipotesa keempat, yaitu:

H_o : diduga tidak terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

H_4 : diduga terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_4 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_4 diterima.

Tabel 14.
Output Uji t Variabel Jaminan

Coefficients

Model		Unstandardized	Standardized Error	Standardized	T	p
0	(*Intercept*)	0.795	1.156		0.688	0.493
	Bukti Fisik	0.067	0.031	0.106	2.174	0.032
	Kehandalan	0.258	0.068	0.347	3.802	< .001
	Jaminan	0.725	0.080	0.749	9.080	< .001
	Daya Tanggap	-0.455	0.092	-0.422	-4.963	< .001
	Empati	0.187	0.089	0.151	2.095	0.039

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Dari tabel 14. diperoleh persamaan regresi Y = 0,795 + 0,725X_3. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Jaminan akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan sebesar 0,725 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,080 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada α (0,05) sebesar 1,98447. Dengan demikian t_{hitung} (9,080) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_4 diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,000. Dengan demikian keputusannya jelas H_o ditolak dan H_4 diterima. Hasil pengujian ini membenarkan identifikasi awal peneliti bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

d. Uji t untuk variabel Daya Tanggap

Uji t untuk b_3 dilakukan untuk menguji hipotesa kelima, yaitu:

H_o : diduga tidak terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

H_5 : diduga terdapat pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_5 diterima atau dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka keputusannya H_5 diterima.

Tabel 15.
Output Uji t Variabel Daya Tanggap

Coefficients

Model		Unstandardized	Standardized Error	Standardized	T	P
0	(*Intercept*)	0.795	1.156		0.688	0.493
	Bukti Fisik	0.067	0.031	0.106	2.174	0.032
	Kehandalan	0.258	0.068	0.347	3.802	< .001
	Jaminan	0.725	0.080	0.749	9.080	< .001
	Daya	-0.455	0.092	-0.422	-4.963	< .001

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

	Tanggap Empati	0.187	0.089	0.151	2.095	0.039

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Dari tabel 15. diperoleh persamaan regresi Y = 0,795 + (-0,455)X_4. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Daya Tanggap akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar -0,455 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -4,963 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada α (0,05) sebesar 1,98447. Dengan demikian t_{hitung} (-4,963) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_5 diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,000. Dengan demikian keputusannya jelas H_o ditolak dan H_5 diterima. Hasil pengujian ini membenarkan identifikasi awal peneliti bahwa Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

e. Uji t untuk variabel Empati

Uji t untuk b_3 dilakukan untuk menguji hipotesa keenam, yaitu:

H_o : diduga tidak terdapat pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

H_6 : diduga terdapat pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

Jika nilai sign < 0,05, maka keputusannya H_6 diterima atau dengan membandingkan t_{hitung}> t_{tabel} maka keputusannya H_6 diterima.

Tabel 16.
Output Uji t Variabel Empati

Model		*Coefficients* Unstandardized	Standardized Error	Standardized	T	P
0	(*Intercept*)	0.795	1.156		0.688	0.493
	Bukti Fisik	0.067	0.031	0.106	2.174	0.032
	Kehandalan	0.258	0.068	0.347	3.802	< .001
	Jaminan	0.725	0.080	0.749	9.080	< .001
	Daya Tanggap	-0.455	0.092	-0.422	-4.963	< .001
	Empati	0.187	0.089	0.151	2.095	0.039

Sumber: *Output* JASP 0.9.2.0 UNIVERSITEIT-VAN-AMSTERDAM

Dari tabel 16. diperoleh persamaan regresi Y = 0,795 + 0,187X_5. Persamaan ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Empati akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,187 satuan. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,095 sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 98 pada α (0,05) sebesar 1,98447. Dengan demikian t_{hitung} (2,095) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_6 diterima atau dari hasil perhitungan dan pengolahan data diperoleh nilai sign sebesar 0,039. Dengan demikian keputusannya jelas H_o ditolak dan H_6 diterima. Hasil pengujian ini membenarkan identifikasi awal peneliti bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Puskesmas (Studi Kasus Pada Puskesmas Petaling, Mendo Barat) maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara bersama-sama Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka yang dibuktikan dengan F_{hitung} (67,69) > F_{tabel} (2,31), sehingga jelas Ho ditolak dan H_1 diterima.
2. Bukti Langsung mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka yang dibuktikan dengan t_{hitung} (2,174) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas Ho ditolak dan H_2 diterima.
3. Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka yang dibuktikan dengan t_{hitung} (3,802) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_3 diterima.
4. Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka yang dibuktikan dengan t_{hitung} (9,080) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_5 diterima.
5. Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka yang dibuktikan dengan t_{hitung} (-4,963) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_5 diterima.
6. Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka yang dibuktikan dengan t_{hitung} (2,095) > t_{tabel} (1,98447), sehingga jelas H_o ditolak dan H_6 diterima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan – kesimpulan atas analisis pengaruh hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Puskesmas Petaling Mendo Barat Kab. Bangka. untuk meningkatkan kepuasan pasien. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Puskesmas Petaling Mendo Barat diharapkan dapat menghimbau seluruh staf seperti dokter dan perawat untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan di dalam memberikan pelayanan bagi pasien.
2. Puskesmas Petaling Mendo Barat diharapkan dapat memotivasi seluruh staf baik dokter maupun perawat agar lebih meningkatkan kinerja dan kemampuannya serta dapat lebih memperhatikan dan menindaklanjuti dengan segera segala keluhan – keluhan yang disampaikan agar terjadi peningkatan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

[2] Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.

[4] Griffin, Ricky,W. dan Ronald J.Ebert. 2011. *Bisnis*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.

[5] Kincaid, J.W. 2003. *Customer Relationship Management: Getting it Right!*. New Jersey: Prentice-Hall PTR, Upper Saddle River

[6] Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK

for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37

[7] Robbins, P. Stephen, Mary Coulter. 2014. *Management*. Twelfth Edition.United States: Pearson Education Limited.

[8] Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

[9] Suparyanto dan Rosad. 2015 *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA.

[10] Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Andi, Yogyakarta.

©2019, Jurnal Progresif Manajemen Bisnis STIE-IBEK