

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT MATA CICENDO

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICES AT PMN HOSPITAL CICENDO

Julio Wahyu Apandi¹, Dr.Nurvita Trianasari, S.Si., M.STAT.²

^{1,2}Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University

¹wahyuapandijulio@student.telkomuniversity.ac.id, ²nuvitatrianasari@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah/Depkes RI dengan fungsi pelayanan dan pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata, yang berdomisili di Kota Bandung, berdasarkan definisi dan ketetapan pemerintah mengenai pola pengelolaan keuangan badan layanan umum, pihak Rumah Pada tahun 2009 Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan sebagai PUSAT MATA NASIONAL. Berdasarkan data keluhan dari pasien yang didapat dari rekapitulasi data kotak saran yang disediakan instalasi Pemasaran, Promosi Kesehatan & Humas pada satu tahun terakhir, dapat dilihat bahwa terdapat banyaknya keluhan dari pasien yang ditujukan kepada rumah sakit. Berdasarkan beberapa data yang telah dijadikan sampel, sebanyak 70% mengeluhkan terlalu lamanya waktu pelayanan dari petugas rumah sakit, sementara 30% sisanya mengeluhkan hal lain. Berdasarkan fenomena masalah yang sudah penulis sebutkan diatas, maka dari itu penulis ingin menganalisis apakah benar kepuasan dari pasien berkaitan atau berpengaruh dari kualitas pelayanan rumah sakit di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner kepada responden berjumlah 385. Metode yang digunakan dalam olah data pada penelitian ini yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24.0. Berdasarkan hasil kuisioner dan pengolahan data hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh simultan terhadap kepuasan pasien PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, dan *reliability* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut diharapkan pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya agar meningkat pula kepuasan pasien pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Indeks Kepuasan Pengguna, Pelayanan Kesehatan, Pemasaran Jasa.

Abstract

The Cicendo Eye Hospital is the only special eye hospital owned by the government / Ministry of Health of the Republic of Indonesia with service and education functions as well as research in eye health, which is domiciled in the city of Bandung, based on government definitions and decrees regarding the financial management patterns of public service agencies. In year 2009 Cicendo's Eye Hospital was designated as a NATIONAL EYE CENTER. Based on complaint data from patients obtained from the recapitulation of suggestion box data provided by the Marketing, Health Promotion & Public Relations installation in the past year, it can be seen that there are many complaints from patients directed to the hospital. Based on some data that have been sampled, as many as 70% complained about too long service time from hospital staff, while the remaining 30% complained about other things. Based on the phenomenon of the problem that the writer has mentioned above, therefore the writer wants to analyze whether the satisfaction of the patient is really related to or influences the quality of hospital services at PMN Cicendo Eye

Hospital, Bandung. This research is a research with quantitative methods with a descriptive approach. Collecting data in this study using a questionnaire to 385 respondents. The method used in data processing in this study is multiple linear regression using the SPSS version 24.0 application. Based on the results of the questionnaire and data processing analysis results, this study shows that the quality of service has a simultaneous effect on patient satisfaction PMN Eye Hospital Cicendo Bandung. This shows that the dimensions of service quality, namely tangible, assurance, empathy, responsiveness, and reliability together have a positive influence on patient satisfaction. Based on these results, it is hoped that the hospital will improve its services in order to increase patient satisfaction at PMN Cicendo Eye Hospital.

Keywords: service quality, customer satisfaction, user satisfaction index, health services, service marketing

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan suatu hal utama yang penting bagi seluruh umat manusia karena memungkinkan setiap manusia hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Maka dari itu, perlu adanya pembangunan kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan

yang tinggi. Salah satu upaya untuk mewujudkan derajat kesehatan yang tinggi adalah dengan mempunyai indra penglihatan yang sehat yaitu mata, karena mata adalah salah satu indra yang penting bagi manusia [1].

Masalah kesehatan mata secara global jumlahnya cukup tinggi. Berdasarkan data WHO dalam Kemenkes RI (2014), menyebutkan 285 juta orang diperkirakan akan tunanetra di seluruh dunia, 39 juta jiwa buta dan 246 juta jiwa memiliki *low vision* [2]. Sementara Masalah kesehatan mata di Indonesia cukup tinggi. Berdasarkan Hasil Survei Kebutaan *Rapid Assessment of Avoidable Blindness* atau RAAB tahun 2014-2016 di lima belas provinsi di Indonesia diketahui bahwa angka kebutaan mencapai 3%. Oleh karena itu, tingkat kesehatan mata perlu dijaga oleh masyarakat di Indonesia.

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah atau Depkes RI dengan fungsi pelayanan dan pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata yang berlokasi di Kota Bandung [3]. Pengunjung PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung rata-rata setiap tahunnya sebanyak 120.497 pasien pada tahun 2017-2019. Pasien merupakan salah satu jenis pelanggan layanan kesehatan [4]. Dengan pengunjung sebanyak itu tentunya Rumah Sakit Mata Cicendo perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra [5], mendefinisikan kualitas pelayanan atau jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kashmir [6] menyebutkan bahwa, layanan yang berkualitas adalah layanan yang dapat menghasilkan kepuasan konsumen berupa pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka dari itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pasien.

Kualitas pelayanan yang baik tentunya menghasilkan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler dan Keller [7] pasien dinyatakan puas apabila: setia terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (*word of mouth communication*), dan perusahaan menjadi pertimbangan pertama ketika membeli produk lain. Oleh karena itu rumah sakit harus memerhatikan kepuasan pasien agar berdampak baik kepada perasaan dari pasien itu sendiri dan mendapatkan *feedback* akreditasi yang baik.

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo ternyata mendapat cukup banyak keluhan dari pasien terkait dari kualitas pelayanannya. Keluhan menunjukkan bahwa pasien mempunyai rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan dari PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Pada tahun 2018 terdapat 256 keluhan, sementara pada tahun 2019 terdapat 194 keluhan terhadap PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Hal tersebut mungkin menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo kurang baik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono [8] dimensi dari kualitas pelayanan terdapat 5 hal, yaitu *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*. Namun belum diketahui apakah 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

Penelitian ini berfokus pada menguji 5 dimensi kualitas pelayanan, untuk mengetahui apakah 5 dimensi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo.

2. Dasar Teori dan Kerangka Pemikiran

2.1 Pasien

Pasien merupakan salah satu jenis pelanggan layanan kesehatan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan [4]. Undang-undang tentang Rumah Sakit Nomor 44 tahun 2009 pasal 1 menyatakan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung di rumah sakit.

Dapat dilihat dari beberapa pengertian di atas bahwa pasien itu merupakan semua orang yang melakukan kontak atau hubungan dengan layanan kesehatan dan melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan dari pihak yang berkompeten di rumah sakit.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menurut Tjiptono dan Chandra [5] kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam menciptakan diferensiasi, *positioning*, serta strategi untuk bersaing bagi setiap organisasi, baik manufaktur dan penyedia jasa. Kashmir [6] menyebutkan bahwa, layanan yang berkualitas adalah layanan yang dapat menghasilkan kepuasan konsumen berupa pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

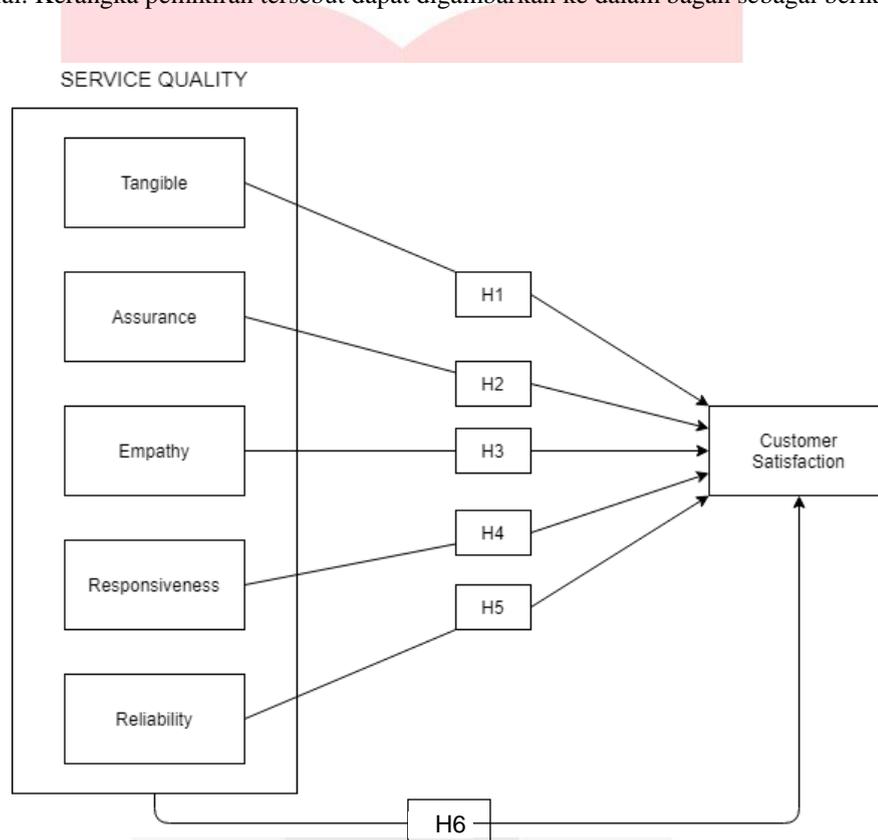
Kualitas Pelayanan memiliki berbagai macam dimensi, disini penulis menggunakan berbagai macam dimensi sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan dan Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono [8] dimensi dari kualitas pelayanan terdapat 5 hal, yaitu *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*.

2.3 Kepuasan Pasien

Menurut Richard Oliver dalam Fandy Tjiptono [8], Kepuasan pasien sebagai perasaan senang atau kecewa yang didapatkan dengan membandingkan antara kinerja dan ekspektasinya. Menurut Kotler dan Keller [7], pasien dinyatakan puas apabila: membeli ulang produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (*word of mouth communication*), dan pelanggan tidak pernah mengeluh. Sesuai dengan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien itu merupakan sebuah respon perasaan yang bernilai positif terhadap suatu produk jasa, dikarenakan produk jasa tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan atau bahkan melebihi ekspektasi pasien, sehingga pasien merasa puas.

2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran, 1992 dalam Sugiyono [9] kerangka berpikir adalah suatu bentuk konseptual mengenai bagaimana teori yang ada memiliki hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang krusial. Kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan ke dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis penelitian:

- H₁ : *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung secara parsial.
- H₂ : *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung secara parsial.
- H₃ : *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung secara parsial.
- H₄ : *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung secara parsial.
- H₅ : *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung secara parsial.
- H₆ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung secara simultan.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien dari PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung. Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 385 responden. Berdasarkan 385 responden yang telah menjawab kuisisioner, terdapat penggolongan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, dan jenis pekerjaan. Penggolongan responden berdasarkan karakteristik berguna untuk memberikan gambaran yang lebih detail serta memudahkan dalam menganalisis data responden.

Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 188 orang atau 48,8%. Sementara responden berjenis kelamin perempuan berjumlah sebanyak 197 orang atau 51,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan pasien dari PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berjenis kelamin perempuan. Dapat diketahui bahwa responden berusia 17-25 tahun berjumlah sebanyak 145 orang atau 37,7%, berusia 26-35 tahun berjumlah sebanyak 86 orang atau 22,3%, berusia 36-45 tahun berjumlah sebanyak 84 orang atau 21,8%, dan berusia >45 tahun berjumlah sebanyak 70 orang atau 18,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan pasien dari PMN Rumah Sakit Mata Cicendo berusia 17-25 tahun. Sementara untuk karakter responden berdasarkan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah sebanyak 86 orang atau 22,3%, jenis pekerjaan PNS berjumlah sebanyak 34 orang atau 8,8%, jenis pekerjaan pegawai swasta berjumlah sebanyak 89 orang atau 23,1%, jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah sebanyak 70 orang atau 18,2%, dan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 106 orang atau 27,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden yang merupakan pasien dari PMN Rumah Sakit Mata Cicendo mempunyai jenis pekerjaan selain dari pelajar/mahasiswa, PNS, pegawai swasta, dan wiraswasta.

3.2 Uji Normalitas

Tabel 1

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0,044	385	0,067

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4.8 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi data yang telah diolah adalah 0,067 atau lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Artinya nilai residual yang dihasilkan oleh model regresi terdistribusi normal dan hasil uji statistik menjadi valid atau tidak mengalami penurunan.

3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

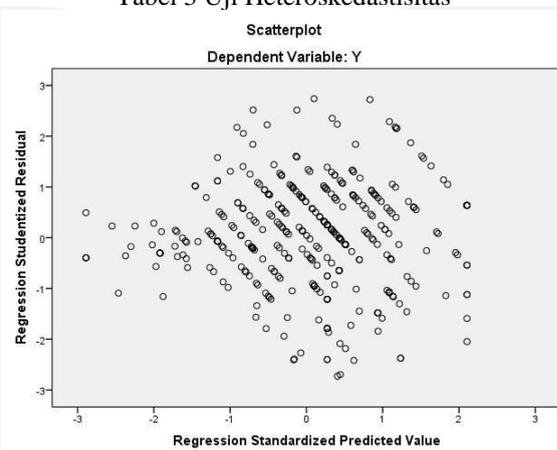
Tabel 2 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	0,265	0,112	
Tangible	0,242	0,046	0,241
Assurance	0,108	0,053	0,108
Empathy	0,044	0,062	0,043
Responsiveness	0,161	0,055	0,160
Reliability	0,385	0,054	0,382

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang searah antara Reliability dan Kepuasan Pasien. Setiap terjadi peningkatan terhadap Reliability, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,385.

3.4 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3 Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar di atas, diketahui bahwa sebaran titik-titik pada Scatterplot acak, tidak membentuk pola tertentu, dan menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 sumbu Y, sehingga menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya tidak terjadi ketidaksamaan varian dan residual pada satu pengamatan yang lain sehingga model regresi dinyatakan valid sebagai alat peramalan.

3.5 Uji Multikolinearitas

Tabel Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangible	0,349	2,863
Assurance	0,263	3,809
Empathy	0,188	5,317
Responsiveness	0,243	4,107

Realibility	0,250	4,005
-------------	-------	-------

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.9 di atas, diketahui bahwa seluruh variabel independent memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel tersebut. Artinya tidak terdapat korelasi yang signifikan antar variabel independen pada model regresi. Pada model regresi yang baik, tidak terjadi korelasi yang signifikan di antara variabel independennya karena akan menyebabkan nilai koefisien regresi berfluktuasi tinggi dan mengurangi keyakinan akan hasil pengujian.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada dimensi *tangibles* menunjukkan rata-rata skor sebesar 1434,5 dengan persentase 74,52% sehingga secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori “Baik”. Indikator yang mempunyai skor paling tinggi adalah “kebersihan ruang tunggu” dan “ketersediaan perlengkapan pemeriksaan” dengan skor sebesar 75,95%, sementara indikator yang mempunyai skor paling rendah adalah “ketenangan ruang tunggu” dengan skor sebesar 70,91%.

Hasil tanggapan terhadap dimensi *assurance* menunjukkan rata-rata skor sebesar 1462,5 dengan persentase 75,97% sehingga secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori “Baik”. Indikator yang mempunyai skor paling tinggi adalah “pengalaman dokter” dengan skor sebesar 78,75%, sementara indikator yang mempunyai skor paling rendah adalah “sikap perawat kepada pasien” dengan skor sebesar 74,08%.

Hasil tanggapan terhadap dimensi *emphaty* menunjukkan rata-rata skor sebesar 1447,25 dengan persentase 75,18% sehingga secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori “Baik”. Indikator yang mempunyai skor paling tinggi adalah “dokter mengetahui jenis jenis penyakit yang muncul terhadap pasien” dengan skor sebesar 77,25%, sementara indikator yang mempunyai skor paling rendah adalah “kemudahan komunikasi antara karyawan dengan pasien” dengan skor sebesar 73,51%.

Hasil tanggapan terhadap dimensi *responsiveness* menunjukkan rata-rata skor sebesar 1408,75 dengan persentase 73,18% sehingga secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori “Baik”. Indikator yang mempunyai skor paling tinggi adalah “keinginan karyawan untuk membantu pasien” dengan skor sebesar 75,43%, sementara indikator yang mempunyai skor paling rendah adalah “kecepatan pendaftaran” dengan skor sebesar 70,81%.

Sementara tanggapan terhadap dimensi *reliability* menunjukkan rata-rata skor sebesar 1446,25 dengan persentase 75,13% sehingga secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori “Baik”. Indikator yang mempunyai skor paling tinggi adalah “reputasi dokter” dengan skor sebesar 77,51%, sementara indikator yang mempunyai skor paling rendah adalah “penanganan komprehensif” dengan skor sebesar 73,71%.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo, dapat diambil kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara *tangible* terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo
2. Terdapat pengaruh antara *assurance* terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo
3. Terdapat pengaruh antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo
4. Terdapat pengaruh antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo
5. Terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap kepuasan pasien di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memaparkan beberapa saran yang bermanfaat bagi pihak PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Rumah Sakit

Kualitas pelayanan yang diberikan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo terhadap pasien secara umum sudah baik. Namun terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi yaitu ketenangan ruang tunggu, kecepatan

pendaftaran, dan kecepatan pelayanan. Ketiga hal tersebut merupakan item yang mempunyai skor paling kecil dari responden, artinya responden menganggap pelayanan dalam tiga hal tersebut masih kurang dan memerlukan peningkatan. Sebagai efektivitas upaya peningkatan kualitas pelayanan di mata pasien, PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dapat fokus meningkatkan pelayanan pada dimensi tangible yaitu fasilitas fisik rumah sakit, perlengkapan dan material yang digunakan oleh rumah sakit, dan penampilan dari semua pegawai di rumah sakit, serta dimensi reliability yaitu kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali pasien datang dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dua hal tersebut merupakan dimensi yang mempunyai pengaruh positif paling besar terhadap peningkatan kepuasan pasien.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya fokus untuk melihat bagaimana dimensi kualitas pelayanan efektif meningkatkan kepuasan pelanggan, namun tidak memberikan paparan terhadap loyalitas pelanggan. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel baru yaitu "loyalitas pelanggan" untuk mengetahui bagaimana selanjutnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan membentuk loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga hanya berfokus pada satu objek rumah sakit di Kota Bandung. Untuk memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara umum di dunia kesehatan, peneliti selanjutnya dapat menambahkan beberapa objek penelitian berupa rumah sakit di kota yang sama atau pada beberapa kota yang berbeda.

6. Referensi

- [1] Cicendo Eye Hospital Official Website Page. (2020). [online]. Tersedia: <https://www.cicendoeyehospital.org> [3 Oktober 2020]
- [2] Depkes. (2017). Rakernas 2017: Integrasi Seluruh Komponen Bangsa Mewujudkan Indonesia Sehat. [online]. Tersedia: <https://www.depkes.go.id/article/view/17022700006/rakernas-2017-integrasi-seluruhkomponen-bangsa-mewujudkanindonesiasehat.html>. [3 Oktober 2020]
- [3] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- [4] Kashmir. (2017). Customer Service Excellent (Cetakan 1). Jakarta: Rajawali pers.
- [5] Kemenkers RI. (2014). Situasi Gangguan Penglihatan dan Kebutaan. [online]. Tersedia: depkes.go.id [3 Oktober 2020]
- [6] Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management (6th ed.)*. England: Pearson.
- [7] Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- [8] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- [9] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.