

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLINIK YAKES TELKOM AREA JAWA BARAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Aditya Tri Utama

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom

Email: adityatriutama24@gmail.com

Dr. M. Yahya Arwiyah, SH., M.Hum

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom yang diberikan terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* jenis *accidental sampling* dan rumus slovin, dengan jumlah responden sebanyak 95 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, bahwa *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat. Berdasarkan Koefisien Determinasi didapat bahwa variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) memberikan pengaruh sebesar 91,8% terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat. Sisanya sebesar 8,2% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat sudah masuk dalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki sedikit seperti memberikan pelayanan yang kurang cepat, dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *tangible*, *reability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of Yakes Telkom Clinic West Java Area's service quality to patient satisfaction both simultaneously and partially. The purpose of this research is to know and analyze how the influence of service quality of Yakes Telkom Clinic given to patient satisfaction both simultaneously and partially. This study uses quantitative methods with the type of research used is descriptive and causal research. Sampling used non-probability sampling method of accidental sampling and slovin formula, with 95 respondents. Data analysis techniques used are descriptive analysis and multiple linear regression analysis. Based on the results of hypothesis test simultaneously, there is a significant influence between Tangibles (X1), Reliability (X2), Assurance (X3), Responsiveness (X4), Empathy (X5) on Patient Satisfaction (Y) Yakes Telkom Clinic West Java Area. Based on the result of partial hypothesis test, Tangibles (X1), Reliability (X2), Assurance (X3), Responsiveness (X4), Empathy (X5) have significant influence on Patient Satisfaction (Y) Yakes Clinic Telkom Area West Java. Based on Coefficient of Determination obtained that Tangibles (X1), Reliability (X2), Assurance (X3), Responsiveness (X4), Empathy (X5) give 91,8% influence to Patient Satisfaction (Y) Yakes Telkom Clinic West Java Area . The rest of 8.2% is the contribution of other variables that are not examined in this study. Conclusion of this research, service quality of Yakes Telkom Clinic West Java Area have been included in good category, but there are some items that need to be repaired a little like giving service which is not fast, and give service which is not convoluted.

Keywords: *Customer satisfaction, service quality, tangible, reability, assurance, responsiveness, and empathy.*

1. Pendahuluan

Bila kita amati perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia semakin pesat membuat pasar menjadi semakin luas dan peluang ada di mana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi tersebut tentu saja menuntut para perusahaan penyedia jasa telekomunikasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara kesinambungan.

Perkembangan dan persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis tersebut membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi perusahaan maupun kehidupan pribadi karyawannya. Sebagai karyawan PT Telkom mereka dituntut menjadi seorang karyawan yang tangguh dalam kecerdasannya, keterampilan, penguasaan teknologi, profesionalismenya, ethos kerjanya dan kesehatan fisiknya. Di lain pihak sebagai manusia biasa karyawan memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan

merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi dan kesejahteraannya, maka berpengaruh juga dengan pola pikirnya yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan.

Dengan semakin meningkatnya tingkat kesadaran akan pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan yang terbaik akan semakin dibutuhkan. Demikian pula yang terjadi di lingkungan PT Telkom, karyawan baik sebagai pegawai perusahaan yang dituntut untuk memiliki kesehatan yang prima dan karyawan sebagai pribadi yang menyadari pentingnya kesehatan semakin membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi yang bisa memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan harapannya tersebut.

Jadi dalam hal ini untuk memenuhi tuntutan bisnis perusahaan, maka PT Telkom jauh sebelum era persaingan saat ini telah menyediakan fasilitas kesehatan secara sederhana sebagai bentuk benefit perusahaan kepada para karyawan, keluarga dan pensiunan dalam pemenuhan kebutuhan para karyawan, keluarga dan pensiunan akan pelayanan kesehatan

Dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan oleh perusahaan untuk kebutuhan para karyawan, keluarga dan pensiunan ini juga adalah sebagai pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 1992 tentang kesehatan yang menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Pada dasarnya sehat merupakan hak asasi manusia. Setiap penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat pekerja.

Sebagaimana telah diamanatkan dalam UU No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan pasal 23 menyebutkan bahwa setiap tempat

kerja wajib menyelenggarakan Upaya Kesehatan Kerja. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat dan swasta di tempat kerja adalah klinik di tempat kerja (perusahaan).

Kesehatan kerja sangat penting perannya didalam meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan. Jika tingkat kesehatan pekerja terpelihara dengan baik, maka angka kesakitan, absensi, kecacatan, keluar masuk (turn over), kecelakaan kerja dan kerugian materi dapat diminimalkan. Dengan demikian produktivitas pekerja akan meningkat yang akhirnya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan

Tujuan pendirian klinik perusahaan ini adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan kerja dasar secara optimal di Klinik Perusahaan terhadap masyarakat pekerja sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja

Khususnya bertujuan terlaksananya pelayanan kesehatan baik Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitatif dan rujukan di klinik Perusahaan

Jadi kehadiran Yakes Telkom sebagai pengelola fasilitas kesehatan di lingkungan PT Telkom selain untuk memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan juga sebagai benefit bagi karyawan, keluarga dan pension sekaligus pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 1992 tentang kesehatan.

Tentu saja kehadiran Klinik Yakes sebagai klinik kesehatan di lingkungan perusahaan bisa menjadi benefit bagi karyawan, keluarga dan pensiun dan menjadi pilihan terbaik untuk berobat atau mendapatkan pelayanan kesehatan.

Agar Klinik YAKES PT Telkom dapat menjadi tempat pilihan para karyawan dan pensiunan beserta keluarganya untuk mendapat pelayanan kesehatan yang memuaskan maka Klinik YAKES PT Telkom harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mencapai kepuasan pasien. Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui

lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dengan menerapkan pendekatan aspek mutu layanan maka perusahaan jasa akan mengetahui kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan itu berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggan akan mencapai kepuasan pelanggannya

Masalah kesehatan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan. Hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada, bahwa masyarakat sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan agar selalu bisa beraktivitas sehari-hari. pasar yang tinggi dan peningkatan laba

Untuk bisa meningkatkan kualitasnya Klinik YAKES PT Telkom harus terlebih dahulu melakukan survey tentang pelayanan

kesehatan yang seperti apa yang memang diinginkan pasien saat ini, sehingga mereka betul betul merasa puas akan pelayan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Yakes Telkom.

Dalam rangka pra penelitian untuk memahami kualitas Klinik Yakes Telkom saat ini dan permasalahannya maka kami menanyai beberapa pasien yang dapat kami tenuhi di Klinik Yakes `Telkom. Adapun permasalahan yang kami temukan dari ketidak puasan pasien di antaranya adalah:

1. Kelengkapan peralatan kesehatan seperti peralatan foto CT Scan, peralatan cabut gigi, dan alat periksa mata.
2. Prosedur pelayanan yang masih kurang baik.
3. Pelayanan petugas medis yang tidak jelas.
4. Pelayanan petugas medis yang kurang ramah.

Untuk memahami apakah pasien yang berkunjung Klinik YAKES Telkom itu sudah mencapai

kepuasannya sesuai yang diharapka atau belum, maka bias kita amati dari penerimaan mereka atas pelayanan yang dismapaikan oleh YAKES Telkom.

Pelanggan akan merasa puas kalau harapan mereka terpengaruh dan meras amat gembira kalau harapan mereka terpenuhi Adanya kekurangan produk dapat menyebabkan pelanggan tidak puas sehingga men imbulkan reaksi, seperti complain, pengembalian produk, menolak memberli produk dan perkara pengadilan.

Berkaitan denga kepuasan pelanggan atau pasien Klinik Yakes Telkom yang dapat kami identufikasi masih adanya komplain yang disampaika pelanggan atau pasien yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem antrian pendaftaran pasien yang menyusahkan pasien.
- b. Kurangnya keramahan petugas para medis.
- c. Kurangnya kelengkapan peralatan kesehatan.

- d. Masih kurangnya kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
- e. Masih kurangnya kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya

Fenomena di atas yang kami temukan tersebut akan mendorong Klinik YAKES PT Telkom terus membuat inovasi-inovasi agar tercipta pelayanan yang berkualitas yang dicari oleh pasien.

Di Klinik YAKES PT Telkom pasien akan dilayani dengan integrasi pelayanan yang mengandalkan kepakaran dari seluruh staff mulai dari *receptionist*, tim dokter dan perawat, farmasi, laboratorium medis, terapi medis yang ahli dalam melayani dengan kemampuan, keterampilan dan sikap positif. Kualitas layanan Klinik YAKES PT Telkom tidak hanya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan

penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk fasilitas yang diberikan Klinik YAKES PT Telkom kepada pelanggan meliputi, ruang tunggu yang nyaman, AC, televisi, Kamar mandi, mushola, kantin, ruang menyusui bayi dan parker yang luas.

Pada tahun 2017 jumlah pasien yang berobat ke Klinik YAKES PT Telkom per bulan cukup besar. Namun demikian berdasarkan indikator pelayanan tingkat pelayannya masih perlu peningkatan. Dalam analisis ini penulis akan mengadakan survey tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Klinik YAKES PT Telkom berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimanya untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan khususnya pasien yang berkunjung di Klinik YAKES PT Telkom. Dari hasil survey nanti akan diketahui apakah ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di Klinik YAKES PT Telkom yang selanjutnya hasil survey ini nanti

akan menjadi bekal bagi YAKES PT Telkom dalam membuat kebijakan tentang kualitas pelayanannya..

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah

1. Apakah kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES PT Telkom?
2. Apakah kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, variabel manakah yang paling dominan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES PT Telkom?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES PT Telkom
- b. Kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara Parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES PT Telkom

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan

guna mencapai tujuan suatu perusahaan., berikut akan diberikan beberapa definisi mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia menurut para ahli diantaranya:

- a. Menurut Kasmir (2016:6), “ Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesejahteraan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.”
- b. Menurut Rivai & Sagala (2013:1), “MSDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.
- c. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2016:7) manajemen sumber daya manusia pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.
- d. Menurut Irham Fahmi (2015:1), manajemen sumber daya manusia (*human resource management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.
Jadi, Manajemen Sumber Daya Manusia juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengelolaan, pengembangan, dan penilaian karyawan, karyawan, manajer, dan tenaga kerja lainnya agar dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.2 Hubungan antara Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2016:7) manajemen sumber daya manusia pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Berdasarkan pendapat diatas, dapat di simpulkan manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pengembangan serta pengelolaan individu anggota organisasi yang baik.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi Pelayanan

Kotler & Keller (2013:378) menyatakan bahwa: *“A service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything”*. Dari definisi ini dapat diartikan bahwa pelayanan adalah setiap

tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Gronroos dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan (*service*) merupakan kegiatan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menimbulkan kepuasan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan

mereka dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut American Society dalam Kotler & Keller (2013:153) kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan tersirat maupun tidak tersirat.

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan pengertian kualitas pelayanan adalah keseluruhan sifat-sifat atau karakter-karakter dari suatu pelayanan/jasa yang

dibangun atas kemampuan pelayanan/jasa tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tidak langsung.

2.3.3 Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Para peneliti pemasaran mengidentifikasi lima dimensi prinsip yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan (Fitzsimmons, 2011:116), yaitu:

a. Nyata (*Tangibles*)

Tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Kondisi yang terlihat meliputi kebersihan, penampilan, dan lain-lain.

b. Reliabilitas (*Reliability*)

Merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan handal. Pelayanan yang handal dapat diartikan

sesuai dengan harapan pelanggan, dan dilakukan tepat waktu, dengan tata cara yang sama, tanpa kesalahan setiap kali pelayanan tersebut disampaikan kepada pelanggan.

c. Responsif (*responsiveness*)

Ketanggapan dan kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan cepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan (*server*) serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi keyakinan meliputi: kompetensi menyampaikan pelayanan yang baik, sopan dan menghormati pelanggan, dan sikap umum yang dimiliki karyawan (*server*) yang menarik di hati pelanggan.

e. Empati (*Empathy*)

Kepedulian dan perhatian individual kepada pelanggan. Empati meliputi: ramah tamah, senyuman tulus, kepekaan, dan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

2.4 Kerangka Penelitian

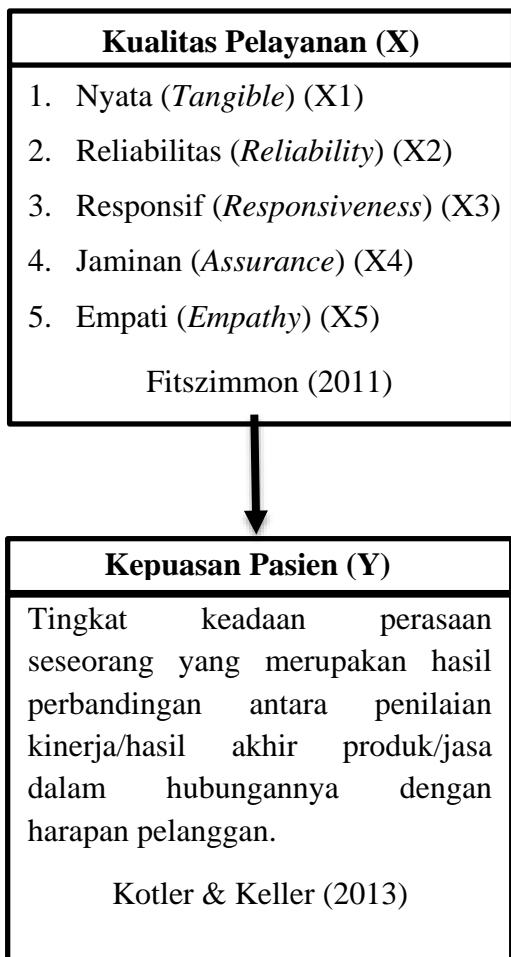
Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Fitzsimmons (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi prinsip untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu Nyata (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang

merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk/jasa dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. (Kotler & Keller, 2013).

Berdasarkan teori yang ada, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:134), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan kerangka pemikiran dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut “Kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik YAKES Telkom secara simultan dan parsial.”

2.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memerlukan ruang lingkup atau batasan yang bertujuan untuk menjaga konsistensi tujuan penelitian, agar pembahasan dalam penelitian ini dapat terarah. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Variabel penelitian yang diteliti adalah *Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, *Assurance*, dan *Empathy* sebagai variabel independen (X), dan Kepuasan Pasien sebagai variabel dependen (Y).

- b) Penelitian ini dilakukan di Klinik Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat Jl. Sentot Alibasyah No. 4, Bandung.
- c) Objek penelitian dari penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat.
- d) Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu bulan Agustus 2017.

3 Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:11), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan kausal, karena penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis hubungan sebab akibat antar variabel dalam penelitian. Menurut Sanusi (2011:14), penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya sebab akibat antar variabel. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:254) yang dimaksud dengan metode deskriptif ialah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel independen, dan variabel dependen.

3.2 Variabel Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu variabel dependen dan variabel independen :

- a) Variabel Independen

Variabel independen (X) yang digunakan dalam penelitian ini

adalah tangibles, realibility, assurance, .responsiveness, emphaty

b) Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

3.3 Skala Pengukuran

Dalam Penelitian ini skala pengukuran yang di gunakan adalah skala likert..

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yang dipilih peneliti untuk diteliti akan menjadi pembatas dari hasil penelitian yang diperoleh. Artinya penelitian hanya berlaku pada populasi yang dipilih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat sebanyak 2.358 orang pasien.

3.4.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel acak sederhana, sebagai teknik pengambilan sampel dan menggunakan rumus slovin

untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil. Sehingga populasi yang berjumlah 95 pasien di Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat dijadikan sampel.

3.5 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dan yang akan dalam penelitian ini ada dua cara, yaitu :

3.5.1 Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan dijawab oleh responden yaitu para pasien Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini adalah artikel dalam website YAKES TELKOM.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan metode *pearson*

product moment dengan menggunakan bantuan *Software SPSS versi 20.0 for Windows*. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Item yang diteliti di nyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item yang diteliti di nyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan bantuan *Software SPSS versi 20.0 for Windows*. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai $\alpha = 0,05$ positif dan $r \geq 0,6$ maka butir pertanyaan tersebut reliabel.
2. Jika nilai $\alpha = 0,05$ positif dan $r \leq 0,6$ maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

3.8.1 Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial (menjawab rumusan masalah). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

X₁ = *Tangibles* (X1)

X₂ = *Reability* (X2)

X₃ = *Assurance* (X3)

X₄ = *Responsiveness* (X4)

X₅ = *Emphaty* (X5)

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃, = Koefisien Regresi

3.8.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini digunakan dua metode dalam melakukan pengujian hipotesis yaitu:

1. Pengujian secara Simultan (Uji F).

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel bebas yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien

2. Pengujian secara parsial (Uji T).

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

3.8.3 Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen

(kepuasan pelanggan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan) amat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen (kualitas pelayanan) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (kepuasan pasien)

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Regresi Berganda

4.1.1 Uji Asumsi Klasik Regresi Linier

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak

memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Demikian juga tidak semua uji asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linear, misalnya uji multikolinearitas tidak dapat dipergunakan pada analisis regresi linear sederhana dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data *cross sectional*.

4.1.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data tidak mengikuti pola sebaran distribusi normal, maka akan diperoleh taksiran yang bias. Pengujian normalitas dilakukan melalui tes Kolmogorov-Smirnov koreksi Lilliefors.

Analisis kenormalan berdasarkan metode Kolmogorov-Smirnov mensyaratkan kurva normal apabila nilai Asymp. Sig. berada di atas batas maximum error, yaitu 0,05.

Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak, maka data di atas dapat digunakan karena variable residu berdistribusi normal.

4.1.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas merupakan sesuatu dimana beberapa atau semua variabel bebas berkorelasi tinggi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas adalah dengan menggunakan Variance Inflation Factors (VIF).

Dari output di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF dari tiga variabel kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam data.

4.1.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika variance

dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap variable bebas dengan nilai mutlak residualnya menggunakan korelasi Rank Spearman.

Dari output di atas dapat dilihat bahwa terdapat korelasi yang tidak signifikan. Hal ini dilihat dari nilai p-value (Sig) yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.2 Pengujian Hipotesis

4.2.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji F.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy*

(X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) .

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

$\alpha = 5\%$

Statistik Uji:

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika F hitung < F tabel

2. Tolak Ho jika F hitung \geq F tabel

F tabel = $F_{\alpha; (df1, df2)}$; df1 = k , df2 = n-k-1

Hasil uji F berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Dari hasil diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 228,196. Karena nilai F hitung (228,196) > F tabel (2,317), maka Ho ditolak. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

4.2.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji t.

Hipotesis :

a. $H_{01} : \beta_1 = 0$ *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).

$H_{a1} : \beta_1 \neq 0$ *Tangibles* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).

b. $H_{02} : \beta_2 = 0$ *Reliability* (X2) tidak berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).
 $H_{a2} : \beta_2 \neq 0$ *Reliability* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).

c. $H_{03} : \beta_3 = 0$ *Assurance* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).

$H_{a3} : \beta_3 \neq 0$ *Assurance* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).

d. $H_{04} : \beta_4 = 0$ *Responsiveness* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap

- Ha₂ : β₄ ≠ 0 *Responsiveness* (X₄)
 berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).
- e. Ho₂ : β₅ = 0 *Empathy* (X₄)
 tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).
- Ha₂ : β₅ ≠ 0 *Empathy* (X₄)
 tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien(Y).
- f. α = 5%

Statistik Uji :

$$t_{hit} = \frac{b}{Se(b)}, \text{ derajat bebas} = n - k - 1$$

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat hasil sebagai berikut :

- a. Variabel X₁ memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (5,354) > t tabel (1,987), maka Ho ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari *Tangibles* (X₁) terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- b. Variabel X₂ memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (8,127) > t tabel (1,987), maka Ho ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari *Reliability* (X₂) terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- c. Variabel X₃ memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung

$(0,810) > t$ tabel $(1,987)$, maka H_0 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari *Assurance* (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

- d. Variabel X_4 memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung $(2,066) > t$ tabel $(1,987)$, maka H_0 ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari *Responsiveness* (X_4) terhadap Kepuasan Pasien (Y).
- e. Variabel X_5 memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung $(0,234) > t$ tabel $(1,987)$, maka H_0 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

4.3 Pengaruh *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Untuk melihat pengaruh *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil pengolahan *software SPSS 20* untuk analisis regresi berganda disajikan sebagai berikut :

Variabel	Koefisien Regresi
(Constant)	-0,093
X_1	0,523
X_2	0,935
X_3	-0,074
X_4	-0,189
X_5	0,027

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,093 + 0,523 X_1 + 0,935 X_2 - 0,074 X_3 - 0,189 X_4 + 0,027 X_5$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar -0,093. Artinya, jika variabel Kepuasan Pasien (Y) tidak dipengaruhi oleh kelima variabel bebasnya yaitu *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), dan *Empathy* (X5) bernilai nol, maka besarnya rata-rata Kepuasan Pasien (Y) akan bernilai -0,093.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X₁ bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *Tangibles* (X₁) dengan

Kepuasan Pasien (Y). Koefisien regresi variabel X₁ sebesar 0,523 mengandung arti untuk setiap pertambahan *Tangibles* (X₁) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,523.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X₂ bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *Reliability* (X₂) dengan Kepuasan Pasien (Y). Koefisien regresi variabel X₂ sebesar 0,139 mengandung arti untuk setiap pertambahan *Reliability* (X₂) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,139.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X₃ bernilai negatif, menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah antara *Assurance* (X₃) dengan Kepuasan Pasien (Y). Koefisien regresi variabel X₃ sebesar -0,074 mengandung arti untuk setiap *Assurance* (X₃) sebesar satu satuan akan menyebabkan menurunnya Kepuasan Pasien (Y) sebesar -0,074.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_4 bernilai negatif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *Responsiveness* (X_4) dengan Kepuasan Pasien (Y). Koefisien regresi variabel X_4 sebesar -0,189 mengandung arti untuk setiap pertambahan *Responsiveness* (X_4) sebesar satu satuan akan menyebabkan menurunnya Kepuasan Pasien (Y) sebesar -0,189.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_5 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara *Empathy* (X_5) dengan Kepuasan Pasien (Y). Koefisien regresi variabel X_5 sebesar 0,027 mengandung arti untuk setiap pertambahan *Empathy* (X_5) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,027.

4.4 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui hubungan secara bersama-sama antara *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Empathy*

(X_5), dengan Kepuasan Pasien (Y), digunakan analisis korelasi (R).

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,963. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Empathy* (X_5), dengan Kepuasan Pasien (Y).

Besarnya pengaruh *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,963)^2 \times 100\% \\ &= 92,8\% \end{aligned}$$

Artinya variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Empathy* (X_5) memberikan pengaruh sebesar 92,8% terhadap kuaKepuasan Pasien (Y) . Sisanya sebesar 7,2% merupakan

kontribusi variabel lain selain *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Empathy* (X5).

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini akan mendeskripsikan hasil penelitian untuk menjawab beberapa masalah yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan, dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara parsial. Penjelasan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan

empathy diketahui bahwa pasien memiliki tanggapan :

- 86,8% terhadap *tangibles*,
- 82,9% terhadap *reliability*,
- 86,8% terhadap *assurance*,
- 80,7% terhadap *responsiveness*, dan
- 81,8% terhadap *empathy*.

Hasil tanggapan tersebut termasuk dalam kategori sangat baik.

Serta, berdasarkan hasil analisis deskriptif persepsi pasien terhadap kepuasan pasien di ketahui bahwa pasien memiliki tanggapan 80,3% yang dapat dikategorikan baik dengan kekurangan mengenai keramahan petugas medis

Berdasarkan hasil analisis statistik regresi antara kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien diperoleh koefisien derajat determinasi (R^2) = 0,963.

Hasil analisa tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang besar (92,8%) terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis statistik uji F dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki F hitung sebesar 228,196.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis statistik uji t dapat dilihat bahwa :

- *tangibles* memiliki t hitung sebesar 5,354 yang mana hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan,
- *reliability* memiliki t hitung sebesar 8,127 yang mana hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan,
- *assurance* memiliki t hitung sebesar 0,810 yang mana hal tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan,

- *responsiveness* memiliki t hitung sebesar 2,066 yang mana hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan, dan

- *empathy* memiliki t hitung sebesar 0,234 yang mana hal tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien.

Jika Kualitas pelayanan yang dimiliki tetap baik, maka kepuasan pasien akan tetap bagus sehingga pasien akan tetap datang ke klinik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler & Keller, (2012:194) yang menyatakan jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen kecewa; Jika memenuhi harapan, konsumen puas; Jika melebihi ekspektasi, konsumen sangat senang.

Dalam jasa bidang kesehatan, kualitas pelayanan memiliki peranan

penting untuk mengetahui seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan terhadap pasien. Dengan bagusnya kualitas pelayanan, maka seluruh pelayanan yang di berikan kepada pasien dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ekspektasi pasien.

Sehingga dari hasil uji penelitian dan analisis atas maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Yakes Telkom yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial dapat di terima.

5. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung (228,196) > F tabel (2,317), maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4),

Emphaty (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat.

- b. Berdasarkan hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* (X1), *Reability* (X2), *Assurance* (X3), *Responsiveness* (X4), *Emphaty* (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology (7th ed.)*. The McGraw-Hill. International Edition
- Fahmi, Irham. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Albert. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS22.0)*. Bandung : Alfabeta.
- Lovelock, Christopher & Lauren K Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT.Indeks.

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi 2. Jilid 5. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Sarwono, Jonathan dan Tutty Martadiredja. (2012). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta : Andi Offset.

Setiawan, Budi. (2015). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.

Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Subekhi, A, dan Jauhar M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhartanto. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung : Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta,cv.

Sumanto. (2014). *Statistika Terapan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

Supardi. (2016). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian (edisi kelima)*. Jakarta Selatan: Change Publisher.