

## **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual**

**Roberta Heni Anggit\*<sup>1</sup>, Indri Setyorini<sup>2</sup>**

Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta

e-mail: \*<sup>1</sup> [roberta.heni@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:roberta.heni@dsn.ubharajaya.ac.id), <sup>2</sup> [indri.setyorini17@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:indri.setyorini17@mhs.ubharajaya.ac.id)

\* Korespondensi: [roberta.heni@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:roberta.heni@dsn.ubharajaya.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Puskesmas as a health service center has two functions, namely the function of general services and the function of clinical or medical services. Indications of service at the puskesmas can be reflected in the patient's perception of the health services received. Puskesmas Seroja Bekasi has 27 health experts and eight employees in the administrative field. The problem to be studied is about the level of patient satisfaction at the Seroja Health Center and proving the satisfaction level of the Seroja Health Center patient or patient dissatisfaction with the influence of the services provided by the Puskesmas. The method used in this study is a service quality approach to see a picture of patient satisfaction with health services, so that it can be seen the elements that are maintained and improved by the Seroja Health Center and can further improve the quality of its services. From the research results, the gap value (the gap between the reality value and the expected value) for the tangible dimension is (-0.52), the responsiveness dimension is (-0.7), the reliability dimension is (-0.54), the assurance dimension is (-0.54) -0.79, and the empathy dimension is (-0.55).*

**Keywords :** *service quality, servqual, customer satisfaction, service quality*

### **ABSTRAK**

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yaitu fungsi pelayanan umum dan fungsi pelayanan klinis atau medical. Indikasi pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Puskesmas Seroja Bekasi memiliki tenaga ahli dibidang kesehatan sebanyak 27 orang dan sebanyak delapan karyawan dibidang administratif. Masalah yang akan diteliti tentang tingkat kepuasan pasien Puskesmas Seroja dan membuktikan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Seroja atau ketidakpuasan pasien pengaruh pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan service quality untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Puskesmas Seroja dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari hasil penelitian diperoleh nilai gap (kesenjangan antara nilai kenyataan dengan nilai harapan) untuk dimensi *tangible* sebesar (-0,52), dimensi *responsiveness* sebesar (-0,7), dimensi *reliability* sebesar (-0,54), dimensi *assurance* sebesar (-0,79), dan dimensi *emphaty* sebesar (-0,55).

**Kata Kunci:** *Risiko, Pemeliharaan, Gedung.*

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yaitu fungsi pelayanan umum dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau, dalam wilayah kerja kecamatan di kota madya atau kabupaten (Notoatmodjo, 2007). Pengertian puskesmas menurut Pedoman Kerja Puskesmas DEPKES-RI adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat hal itu karena keberadaan puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap kelurahan, kecamatan, kabupaten. Keberadaan puskesmas lebih dekat dengan masyarakat daripada Rumah Sakit, dimana keberadaan Rumah Sakit ditingkat kecamatan relatif sedikit, Sebagian besar di tingkat kabupaten atau provinsi saja. Biaya-biaya yang ditimbulkan relatif jauh lebih murah dibandingkan dengan biaya di Rumah Sakit (Radito, 2014).

Setiap puskesmas harus mampu mempertahankan pasiennya agar tidak beralih ke pusat pelayanan kesehatan yang lainnya. Salah satu cara untuk mempertahankannya adalah dengan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Enas, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Lubis & Andayani, 2017).

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri, harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi atau keyakinan terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan Hasrat) individual (Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, 2014). Ada lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Bukti fisik (*tangible*) merupakan suatu *service* bisa dilihat, bisa dicium, dan bisa diraba. Maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan Puskesmas untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan puskesmas yang dilakukan langsung oleh petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dalam melayani pasien. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan dan tenaga medis untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan puskesmas yang dilakukan langsung oleh tenaga medis untuk memberikan perhatian kepada pasien secara individu.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari

pemasaran yang berorientasi kepada pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Antina, 2016).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Seroja Bekasi, dengan melakukan pengambilan data kunjungan pasien selama bulan Maret sampai dengan bulan Mei tahun 2021. Berdasarkan Tabel 1 adapun jumlah pasien yang datang ke Puskesmas Seroja sebanyak 13.437 pasien dan mengalami penurunan selama tiga bulan. Penurunan kunjungan pada Puskesmas Seroja disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan poli dan kurangnya pengetahuan tim medis.

Tabel 1. Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2021

No.	Bulan	Puskesmas Seroja
1	Maret	4.773
2	April	4.615
3	Mei	4.049
Total		13.437

Sumber : Puskesmas Seroja, (2021)

Menurut Tjiptono (2002:59) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelangga serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Berdasarkan paper A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry yang berjudul “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*” yang dikutip dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:215-216). Telah dipaparkan secara rinci lima gak kualitas jasa yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas jasa, yaitu; gap pertama yang merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan atau pasien, gap ke-dua berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, gap ke-tiga merupakan kesenjangan antara spesifikasi

kualitas jasa dengan penyampaian jasa, gap keempat berupa kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, dan gap kelima merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan guna menarik dan mempertahankan pelanggan. Perusahaan memberikan pelayanan berkualitas dan pelayanan yang unggul merupakan bentuk strategi yang penting karena akan memperoleh lebih banyak pelanggan yang baru. Kualitas itu merupakan suatu kondisi dinamis yang dapat mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga memenuhi atau melebihi suatu harapan (Tjiptono dalam Widiastuti, 2020:5).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Engkus, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan mencari nilai gap antara harapan dan kenyataan dari dimensi kualitas, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Puskesmas Seroja dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model *service quality* (*servqual*). Model *servqual* dibangun berdasarkan asumsi bahwa konsumen membnadingkan kinerja atribut jasa dengan standar idela untuk masing-masing atribut tersebut. Model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah melalui pengisian angket. Sebelum angket digunakan dilakukan uji validitas dan uji realibilitas. Angket dalam

penelitian ini disajikan dalam bentuk skala bertingkat yang dimodifikasi sesuai penelitian berkaitan dengan kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Seroja Bekasi.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas, sehingga populasi penelitian ini adalah *indefinite population* (populasi tidak terbatas). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah berobat ke Puskesmas Seroja dari bulan Maret 2021 hingga Mei 2021 sebanyak 13.437 pasien. Pasien Puskesmas Seroja meliputi pasien yang telah berobat, sedang berobat, dan akan berobat. Pasien yang telah berobat dan sedang berobat dapat dihitung tetapi pasien yang akan berobat tidak dapat dihitung, oleh sebab itu populasi pasien Puskesmas Seroja adalah populasi tidak terbatas.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *random sampling*, dimana pada metode ini pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Dalam penelitian ini akan digunakan juga kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan informasi secara langsung dari para responden. Kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner terbuka dan langsung sehingga responden dapat langsung memilih jawaban yang tersedia untuk mendapatkan informasi dan kuesioner disebar dengan memberikan secara langsung kepada responden.

Proses jalannya penelitian ini dapat dilihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Seroja dilihat dari pencapaian indikator dalam pelayanan kesehatan, farmasi, dan perbekalan kesehatan dengan mengacu pada peraturan standar di Kota Bekasi. Puskesmas Seroja memiliki beberapa indikator untuk mencapai sebuah pelayanan kesehatan yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Indikator Puskesmas Seroja

No.	Indikator Puskesmas Seroja
1.	Fasilitas pendukung diruangan pasien yang bersih dan nyaman.
2.	Penampilan pegawai yang bersih dan rapi.
3.	Lokasi yang strategis.
4.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
5.	Pelayanan yang sama untuk semua pasien.
6.	Tingkat ketepatan dan kecepatan.
7.	Keterampilan para tenaga medis dalam menanggapi kebutuhan pasien.
8.	Kesigapan para tenaga medis dalam

	melayani pasien.
9.	Kesediaan para tenaga medis dalam menanggapi dan menangani keluhan pasien dengan cepat.
10.	Pengetahuan.
11.	Keterampilan.
12.	Kepercayaan.
13.	Reputasi Puskesmas.
14.	Mengenal setiap pasien dengan baik.
15.	Mengingat keluhan pasien.

Sumber: Puskesmas Seroja (2021).

Berdasarkan indikator tersebut menghasilkan jumlah pasien Puskesmas Seroja sebanyak 13.437 pasien, mengalami penurunan selama tiga bulan dikarenakan berkurangnya pasien yang berkunjung. Pada bulan Maret 2021 kunjungan pasien sebanyak 4.773 pasien, mengalami penurunan pada bulan April 2021 menjadi 4.615 pasien, dan mengalami penurunan kembali pada bulan Mei 2021 menjadi 4.049 pasien.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien puskesmas yang sudah melakukan kunjungan ke puskesmas minimal sebanyak dua kali kunjungan. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner yang diberikan kepada responden dari jumlah populasi keseluruhan sebesar 100 pasien responden. Pada Tabel 3 dapat dilihat tentang variabel pertanyaan kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai pertanyaan kuesioner.

Tabel 3. Variabel Pernyataan

Dimensi <i>Servqual</i>	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Puskesmas memiliki peralatan terbaru
	Ruang tunggu puskesmas yang nyaman dan bersih
	Tersedianya poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan
	Tenaga medis berpenampilan rapi dan bersih
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tenaga medis merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien.
	Tenaga medis selalu bersedia membantu pasien.

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Komunikasi saya dengan para tenaga medis tepat dan akurat.
	Para tenaga medis mengakomodasi permintaan dan kebutuhan pasien.
	Para tenaga medis dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah pasien.
	Para tenaga medis memberikan pelayanan sesuai janji yang sudah ditentukan.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Para tenaga medis memberikan layanan secara benar dan cepat.
	Para tenaga medis memberikan informasi yang tepat.
	Saya dapat mempercayai para tenaga medis.
<i>Empathy</i> (Empati)	Saya merasa aman saat berinteraksi dengan para tenaga medis.
	Para tenaga medis bersikap sopan dan ramah.
	Para tim medis memiliki pengetahuan yang luas
	Para tenaga medis tulus dalam menangani masalah setiap pasien.
<i>Empathy</i> (Empati)	Pelayanan kesehatan dimulai pada tepat waktu
	Para tenaga medis bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien.
	Para tenaga medis memperhatikan setiap kebutuhan pasien.

Sumber: Pengolahan Data (2021).

Perhitungan nilai gap berdasarkan lima dimensi *servqual* didapatkan hasil perhitungan nilai gap yang dapat dilihat pada Tabel 3. Kepuasan pasien di Puskesmas Seroja memiliki nilai kepuasan sebesar 5,81 dan nilai harapan sebesar 6,51 yang masih memiliki gap sebesar -0,70. Berdasarkan dari hasil gap tersebut dinyatakan bahwa tidak terpenuhinya berupa daya tanggap kebutuhan pasien seperti kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pasien Puskesmas Seroja.

Tabel 4. Hasil Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Servqual*

Dimensi Servqual	Kenyataan	Harapan	Gap
<i>Tangible</i>	6,04	6,56	-0,52
<i>Responsiveness</i>	5,86	6,56	-0,70
<i>Reliability</i>	5,99	6,53	-0,54
<i>Assurance</i>	5,82	6,61	-0,79
<i>Emphaty</i>	6,03	6,58	-0,55
Rata-rata			-0,62

Sumber: Pengolahan Data (2021).

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien berdasarkan hasil nilai yang telah diberikan responden terhadap pengisian kuesioner tentang harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa total nilai yang diberikan responden pada aspek kenyataan sebesar 11.617 dan aspek harapan 13.019.

Tabel 4. Tabel Nilai Kesesuaian

Jumlah Responden	Jumlah X	Jumlah Nilai Kenyataan	Jumlah Nilai Harapan	Tingkat Kesesuaian
100	20	11.617	13.019	89%

Sehingga untuk kesesuaian didapatkan dengan menggunakan rumus tingkat kesesuaian sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 T_{ki} \text{ Total} &= \frac{\sum X}{\sum Y_i} \times 100\% \\
 &= \frac{11.617}{13.019} \times 100\% \\
 &= 89\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan sebesar 89% secara keseluruhan hal ini menunjukkan bahwa secara umum Puskesmas Seroja telah mampu memahami harapan pasien dan masih perlu dilakuakn perbaikan serta peningkatan kinerja.

Setelah dilakukan pengolahan data pada lima dimensi kualitas, didapatkan bahwa dimensi *tangible* menempati peringkat pertama dengan nilai gap -0,52. Peringkat kedua terdapat dimensi *reliability* dengan nilai gap -0,55. Peringkat ketiga terdapat dimensi *emphaty* dengan nilai gap -0,55, selanjutnya

pada peringkat keempat terdapat dimensi *responsiveness* dengan nilai gap -0,70 dan yang terakhir adalah dimensi *assurance* dengan nilai gap -0,79. Dengan demikian dimensi yang harus diperbaiki adalah dimensi *assurance*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari dimensi kualitas *tangible* (bukti fisik) atribut yang harus dipertahankan dalam dimensi ini adalah ketersediaan poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan. Berdasarkan dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), Puskesmas Seroja harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan pasien. Dimensi *reliability* (keandalan) artribut yang perlu dipertahankan adalah memberikan layanan sejak pertama kali pasien datang, menyediakan informasi yang tepat dan perlu, dan rekan kerja yang *reliable*. Dari dimensi kualitas *assurance* (jaminan), puskesmas Seroja hanya perlu untuk meningkatkan pengetahuan luas tim medis dan para medis. Dimensi *emphaty* (empati) menjadi perhatian bagi pihak Puskesmas Seroja agar lebih meningkatkan kualitas pelayannnya dan atribut yang perlu dipertahankan adalah para medis harus lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Pada tingkat kesesuaian, menunjukkan bahwa banyak pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Seroja sangat sesuai dengan yang diharapkan, sehingga harapan pasien terhadap pelayanan kelima dimensi *servqual* tersebut secara garis besar sudah terpenuhi dengan baik.

Saran dari penelitian ini untuk Puskesmas Seroja harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pasien seperti peralatan kesehatan terbaru, ruang tunggu puskesmas yang nyaman dan bersih, tenag amedis yang selalu bersedia membantu pasien, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Seroja. Saran bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan

penelitian lebih lanjut dengan melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan karakteristik pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* , 2 (2), 567-576.
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada: Jurnal Ilmu-Ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan dan Farmasi* , 20(1), 126-133.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governasi* , 5(2), 99-109.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional* , 2(1), 140-147.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUcofindo Batam. *Journal of Business Administration* , 1(2), 232-243.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Radito, T. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 11(2), 1-25.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Widiastuti, Y., & Bahri, H. S. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Relasi: Jurnal Ekonomi* , 16(2), 338-404.