

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APOTEK LINGGA HUSADA

Rahajeng Cahyaning Putri Cipto

Prodi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Madani Balikpapan  
ajengcipto@stiemadani.ac.id

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel :

Submit, 3 Maret 2023

Revisi, 1 April 2023

Diterima, 20 Agustus 2023

Publish, 15 September 2023

#### Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan

Kepuasan Konsumen

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dalam mendapatkan pelayanan pada Apotek Lingga Husada baik secara simultan dan parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Teknik sampling menggunakan Teknik *Nonprobability sampling* yang melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil Linier berganda secara simultan menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Lingga Husada. Secara parsial hanya ada dua variabel yaitu Bukti Fisik dan Empati yang berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Lingga Husada sedangkan variabel lain yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Komunikasi secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Lingga Husada. Besarnya kontribusi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 60.5% mempengaruhi kepuasan konsumen sedangkan 39.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license*



### Corresponding Author:

Rahajeng Cahyaning Putri Cipto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Madani Balikpapan  
ajengcipto@stiemadani.ac.id

### 1. PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu isu yang menjadi sangat populer belakangan ini bahkan bisa dikatakan isu kesehatan menjadi isu utama di 3 tahun terakhir setelah seluruh negara menghadapi Pandemi Covid-19. Setiap orang menjadi semakin memperhatikan tingkat kesehatannya, kebutuhan akan obat-obatan, suplemen kesehatan dan bahkan barang-barang yang menunjang kesehatan seperti masker dan *handsinitizer* menjadi barang pokok yang banyak dicari masyarakat di tiga tahun terakhir ini. Kesehatan menjadi perhatian khusus baik di lingkungan masyarakat bahkan juga menjadi perhatian utama pemerintah dalam menangani Pandemi Covid-19. Apotek menjadi salah satu tempat yang diperbolehkan tetap melayani kebutuhan masyarakat selama pandemic covid-19, peran apotek menjadi sangat penting pada masa tersebut karena menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan dan segala kebutuhan obat-obatan yang diperlukan bagi masyarakat yang sehat maupun yang sakit akibat terpapar covid-19.

Bahkan beberapa apotek memberikan layanan pesan antar bagi masyarakat yang harus menjalani isolasi mandiri dan membutuhkan obat-obatan. Apotek sebagai tempat terlaksanakannya kegiatan kefarmasian mempunyai peran penting sebagai tempat untuk memperoleh informasi tentang obat. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak hanya terbatas pada penyediaan obat dan penyerahan obat pada pelanggan, tetapi perlu melakukan interaksi atau komunikasi dengan pelanggan secara menyeluruh oleh tenaga farmasi (Sa'diyah, Rokhimatus Dkk). Terdapat tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul yaitu: pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan; kedua, pengembangan data yang akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing) dan yang terakhir pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan *relationship*. Apotek Lingga Husada merupakan salah satu apotek yang ada di Kota Balikpapan, secara letak

apotek ini terletak pada lokasi yang sangat strategis dekat dengan jalan utama dan bahkan dekat dengan Kawasan perumahan elit di Balikpapan. Kehadiran Apotek Lingga Husada dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan layanan kefarmasian terutama kebutuhan akan obat-obatan dan alat kesehatan lainnya. Namun apotek Lingga Husada ini bukan satu-satunya apotek yang ada dikota Balikpapan bahkan pada kawasan tersebut terdapat apotek yang lain. Bagi bisnis apotek, kemampuan untuk memberikan kualitas layanan kepada konsumen menjadi tolah ukur keberhasilan dalam proses penjualan, konsumen akan merasa senang dan nyaman Ketika melakukan pembelian obat-obatan di Apotek Lingga Husada apabila semua layanan terfasilitasi dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Seperti yang telah disampaikan di awal, faktor pertama yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan yaitu dilihat dari kualitas pelayanannya yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Komunikasi. Kualitas pelayanan ditentukan tidak hanya oleh pihak yang memberikan pelayanan, tetapi juga oleh pihak yang memberikan pelayanan. Pihak-pihak yang disediakan adalah mereka yang secara langsung dapat merasakan pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen memperoleh produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Tentunya kualitas pelayanan ini harus sesuai dengan standarnya, apalagi jika berbicara mengenai kualitas pelayanan pada bidang kefarmasian dimana bidang ini membutuhkan tidak hanya cekatan tetapi juga ketepatan.

Apotek Lingga Husada dalam menjalankan usahanya tentunya masih banyak kekurangan terutama dalam hal kualitas pelayanan diantaranya kelengkapan produk dimana konsumen menginginkan variasi produk yang lengkap sehingga dapat menghemat waktu berbelanja, ketersediaan informasi yang lengkap berkaitan dengan produk dan merk tertentu. Selain itu dari segi fasilitas dirasa juga masih kurang terlihat dari kurang adanya pending udara (AC), ruang tunggu yang kecil dan kursi yang terbatas dan belum adanya system pembayaran non tunai misalnya menggunakan debit maupun layanan pembayaran non tunai lainnya. Kualitas pelayanan dalam Apotek Lingga Husada juga masih belum sesuai dengan standar yang telah ditentukan, seperti kurangnya memberikan rekomendasi obat kepada konsumen, misalnya konsumen ingin membeli produk obat antibiotik tetapi produk obat tersebut kosong, karyawan kurang merekomendasikan persamaan obat yang ingin dibeli. Selain itu tenaga farmasi kurang ramah dan tidak mudah memberikan senyuman Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini, adalah:

a. Apakah variabel kualitas pelayanan berupa Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?

- b. Apakah variabel kualitas pelayanan berupa Kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?
- c. Apakah variabel kualitas pelayanan berupa Daya Tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?
- d. Apakah variabel kualitas pelayanan berupa Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?
- e. Apakah variabel kualitas pelayanan berupa Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?
- f. Apakah variabel kualitas pelayanan berupa Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?
- g. Apakah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada?

Penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada
- b. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada
- c. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada
- d. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada
- e. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Empati terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada
- f. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa Komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada
- g. Untuk mengetahui pengaruh secara Bersama-sama dari kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada Apotek Lingga Husada.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik sampling menggunakan Teknik *Nonprobability sampling* yang melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Deskriptif Responden

Tabel 1.

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	20	20%
Perempuan	80	80%
Jumlah	100	100%

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel di atas jumlah responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 20 responden atau 20% dan Perempuan sebanyak 80 responden atau 80% dengan demikian, Perempuan adalah yang mendominasi dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

### 3.2 Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan hasil sebagai berikut

Tabel 2

#### Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Berdasarkan tabel 4.7 dihasilkan angka probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,02 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	.	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.40279484
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.058
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

### 3.3 Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada table berikut:

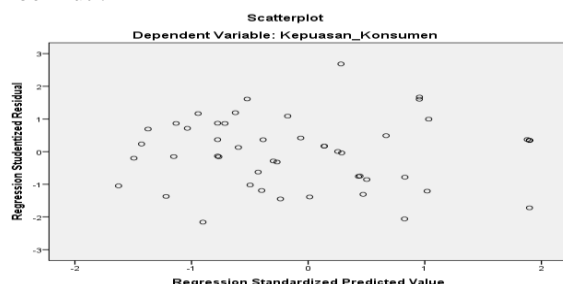
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	.522	1.917
	Kehandalan	.255	3.925
	Daya Tanggap	.232	4.314
	Jaminan	.503	1.989
	Empati	.484	2.065
	Komunikasi	.426	2.345

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan hasil uji data nilai *tolerance* dan nilai VIF yang menunjukkan bahwa keenam variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi memiliki nilai masing – masing lebih dari 0,10 dan VIF < 10 maka dapat ditarik kesimpulan model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.

### 3.4 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Pada gambar 1 diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) baik di atas maupun di bawah angka nol (0) pada sumbu Y dan berkumpul di satu tempat, serta membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas pada model regresi

### 3.5 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada. Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Untuk dapat mengetahui hubungan antar variabel tersebut maka digunakan perhitungan SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.138	2.244		1.398	.169
	Bukti Fisik	.470	.104	.565	4.543	.000
	Kehandalan	-.070	.177	-.071	-.398	.693
	Daya Tanggap	-.027	.166	-.030	-.160	.873
	Jaminan	.017	.102	.021	.164	.871
	Empati	.423	.117	.467	3.618	.001
	Komunikasi	.035	.131	.037	.267	.790

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Konsumen

Berdasarkan pengolahan pada table 6 dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.138 + 0,470X_1 - 0,070X_2 - 0,027X_3 + 0,017X_4 + 0,423X_5 + 0,035X_6$$

Melalui persamaan tersebut dapat dijelaskan hasil sebagai berikut:

- 3,138 adalah nilai konstanta yang artinya ketika variabel kepemimpinan, disiplin dan motivasi kerja dianggap konstan atau tidak ada perubahan maka besarnya efektifitas variabel kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 3,138 satuan.
- 0,470 adalah nilai koefisien regresi dari variabel bukti fisik ( $X_1$ ) jika naik satu satuan maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar 0,470 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bersifat konstan atau tidak ada perubahan.
- 0,070 adalah nilai koefisien regresi dari variabel kehandalan ( $X_2$ ) jika naik satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan turun sebesar 0,070 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bersifat konstan atau tidak ada perubahan.
- 0,027 adalah koefisien regresi dari variabel daya tanggap ( $X_3$ ) jika naik satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan turun sebesar 0,027 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bersifat konstan atau tidak ada perubahan.
- 0,017 adalah koefisien regresi dari variabel jaminan ( $X_4$ ) jika naik satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar 0,017 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bersifat konstan atau tidak ada perubahan.

- f. 0,423 adalah koefisien regresi dari variabel empati ( $X_5$ ) jika naik satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar 0,423 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bersifat konstan atau tidak ada perubahan
- g. 0,035 adalah koefisien regresi dari variabel komunikasi ( $X_6$ ) jika naik satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar 0,035 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya bersifat konstan atau tidak ada perubahan

### 3.6 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.808 <sup>a</sup>	.653	.605	2.05363	1.946

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,808 dan nilai adjusted R square sebesar 0,605 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independent sebesar 60.5% terhadap variabel depende. Sedangkan sisanya 39.5% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

### 3.7 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	341.532	0	56.922	13.497	.000 <sup>b</sup>
	Residual	181.348	43	4.217		
	Total	522.880	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap

Dari perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $13,497 > 2,200$  . dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan komunikasi secara simultan atau bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan konsumen atau hasil uji menyatakan  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

### 3.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9 Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.138	2.244		1.398	.169
	Bukti Fisik	.470	.104	.565	4.543	.000
	Kehandalan	-.070	.177	-.071	-.398	.693
	Daya Tanggap	-.027	.166	-.030	-.160	.873
	Jaminan	.017	.102	.021	.164	.871
	Empati	.423	.117	.467	3.618	.001
	Komunikasi	.035	.131	.037	.267	.790

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel 9 menunjukkan interpretasi sebagai berikut:

- a) Variabel Bukti Fisik, Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,543  $> t_{tabel}$  2,016 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian variabel bukti fisik secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada

- b) Variabel Kehandalan  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,398 < t_{tabel}$  2,016 dengan nilai signifikan  $0,693 > 0,050$ . Dengan demikian variabel kehandalan secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada.
- c) Variabel Daya Tanggap  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,160 < t_{tabel}$  2,016 dengan nilai signifikan  $0,873 > 0,050$  Dengan demikian variabel daya tanggap secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada.
- d) Variabel Jaminan  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,160 < t_{tabel}$  2,016 dengan nilai signifikan  $0,873 > 0,050$  Dengan demikian variabel daya tanggap secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada.
- e) Variabel Jaminan  $t_{hitung}$  sebesar  $3,618 < t_{tabel}$  2,016 dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,050$ . Dengan demikian variabel Empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada.
4. Variabel Komunikasi  $t_{hitung}$  sebesar  $0,267 < t_{tabel}$  2,016 dengan nilai signifikan  $0,790 > 0,050$ . Dengan demikian variabel komunikasi secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Lingga Husada

## 4. KESIMPULAN

- a. Dari hasil pengujian hipotesis dalam penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan uji F diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Komunikasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Lingga Husada sehingga  $H_1$  diterima.
- b. Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan uji t dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik dan Empati secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Lingga Husada sedangkan untuk variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Komunikasi secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Lingga Husada

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksura. Tangerang.
- Cahyaning, Rahajeng Putri Cipto. 2019. Analisis Kualitas Kesehatan Publik (Studi Kasus Rawat Jalan RSUD Balikpapan). *Jurnal Akuntansi Manajemen Malam*. Vol 5 No.2.

- Dewi, Puspa Wulandari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan Stie Madani Balikpapan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Madani. Balikpapan.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Cetakan Ketujuh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan & Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Cetakan Pertama. Gava Media. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi. Cetakan Pertama. Gava Media. Yogyakarta.
- Haslinda. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPT Wilayah III Pasar Klandasan Kota Balikpapan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Madani. Balikpapan.
- Indah, Rina Sari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum Pada Poliklinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Madani. Balikpapan.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat : Jakarta.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Ketiga. Indeks. Jakarta.
- Mubarak, Wahid Iqbal dan Chayatin, Nurul. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika. Jakarta.
- Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. Vol 13 No.1.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*. EGC. Jakarta
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengelolaan Data Terpraktis*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Caps. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Merencanakan, Mengelola Dan Membidik Pasar Jasa*. Cetakan Pertama. Caps. Yogyakarta.
- Syafarufudin, Indra. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*. Vol 1 No.1.
- Syafri, Alfi Lubis dan Nur Rahmah Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*. Vol 1 No.2.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi Keempat. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. ANDI. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hamzah, Amir. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar Serta Conttoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial & Humaniora*. Literasi Nusantara.
- Qomariyah, Nur. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta. *Bhirawa*. Vol 2 No.2.
- Rizki Ferry W, Sudjiono dan Mohammad Arifin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Ruumah Sakit Kusta Kediri. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Kediri*. Vol 1 No.2