

## Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

Iswan <sup>1</sup>, Dewi Risprawati <sup>2</sup>, Basuki Srihermanto <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram

Email: [la.iswan63@gmail.com](mailto:la.iswan63@gmail.com)<sup>1</sup>, [drispawati@yahoo.com](mailto:drispawati@yahoo.com)<sup>2</sup>,  
[basukisrihermanto@yahoo.com](mailto:basukisrihermanto@yahoo.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa: Bukti Langsung (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), dan Assurance (Jaminan) menunjukkan hasil yang baik dan sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Propinsi NTB. Harapan kedepannya dapat dipertahankan dan ditingkatkan baik fasilitas pelayanan, alat – alat penunjang medis serta dokter – dokter yang ahli dibidangnya serta skill petugas kesehatan yang memiliki sifat keramah - tamahan, sopan santun dalam bertutur kata demi kenyamanan dan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, dan RSUDP NTB

### Abstract

This study entitled Quality of Health Services in Improving Patient Satisfaction at the Regional General Hospital of the Province West Nusa Tenggara. The purpose was to find out how the quality health services improves patient satisfaction at the Regional General Hospital of the Province West Nusa Tenggara. In this study, data collection used techniques observation, interviews and documentation. The types data used in this research are qualitative data and quantitative data. This study uses data sources, namely primary data and secondary data. Based on the results of the analysis it is known that Tangible, Responsiveness, Empathy, Reliability, and Assurance show good results and in accordance with the procedures and service standards that apply at the Regional General Hospital of the Province West Nusa Tenggara. Hoped that in the future service facilities medical support equipment and doctors who are experts in their fields and the skills of health workers who are friendly and courteous speaking for the comfort and satisfaction patients can be maintained and improved.

**Keywords:** Health Service Quality, Patient Satisfaction, and NTB General Hospital

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dalam segala hal salah satunya aspek kehidupan. Kualitas adalah sesuatu yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry dalam Trianah, Lilik, dkk, 2017: 110, mendefinisikan kualitas layanan dilihat dari sudut pandang

pengguna, yaitu sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat sebuah kesempurnaan penampilan sebuah pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Menurut Veloutsou dalam Arie Sulistyawati dan Seminari, 2015: 2320, bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dalam hal ini sebuah pelayanan yang diberikan dalam tingkat kepuasan tersendiri pada setiap pasien serta dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk, tata cara penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang sudah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, efektif dan efisien berdasarkan pada kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala sumberdaya. Dalam sebuah pelayanan kesehatan membutuhkan pelayanan serta manfaat dari produk atau pelayanan tersebut. Menurut Parasuraman et al, dalam Rezha, Fahmi, dkk, 2013: 983, menyatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles). Pasien mengeluarkan biaya, waktu dan tenaga guna mendapatkan sebuah pelayanan. Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat tanpa mengenal asal dan golongan.

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah saat ini juga masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparat yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa dan media sosial. Pelayanan jasa kemudian dituntut sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak – hak dasar masyarakat. Berdasarkan dari beberapa permasalahan tersebut di atas maka penulis melakukan penelitian untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pasien.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan dan Jenis - jenis Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Edyansyah, 2016: 97, menyatakan kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Dalam Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, berdasarkan jenis pelayanan dapat digolongkan menjadi:

1. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.
2. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

### **Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2012: 99). Maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk, dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen secara konsisten.

Menurut Parasuraman dalam Edyansyah, 2016 : 97, menyatakan lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan antara lain :

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### **Pengertian Jasa**

Jasa merupakan produk tidak kentara yang dilaksanakan dan bukannya di produksi. Nilai dan keuntungan dari suatu jasa dapat dibedakan – bedakan di antara pemakainya karena sebagian sumber (input) untuk melaksanakan jasa berasal dari pembeli. Macam – macam jasa dapat digolongkan ke dalam dua golongan besar secara umum yaitu (Swastha, 2002: 319):

1. Jasa Industri, disediakan untuk organisasi dalam lingkup yang luas, termasuk pengolahan, pertambangan, pertanian, organisasi non laba, dan pemerintah.
2. Jasa Konsumen, banyak digunakan secara luas dalam masyarakat seperti halnya dengan barang, jasa konsumsi dapat dibagi ke dalam tiga golongan yakni: Jasa konvenien, jasa shopping, dan jasa special.

Menurut Swastha, 2002 : 318, Jasa merupakan barang yang tidak kentara (*intangible product*) yang dibeli dan dijual di pasar melalui suatu transaksi pertukaran yang saling memuaskan. Jasa adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan produksi fisik (Nasution, Arman Hakim, dkk, 2006: 121).

### **Kepuasan Konsumen (*Customers Satisfaction*)**

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Triandis, Lilik, dkk, 2017: 113, menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Sedangkan menurut Wikie dalam Rezha, Fahmi, dkk, 2013: 982, mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dipaparkan juga oleh Nasution dalam Edyansyah, 2016: 98, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yaitu respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Jadi, kepuasan konsumen dapat disimpulkan yaitu perasaan konsumen yang timbul setelah membandingkan antara ekspektasi konsumen terhadap kinerja produk tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### **Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Menurut Irawan dalam Triandis, Lilik, dkk, 2017: 114, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk,
2. Kualitas Pelayanan,
3. Emosional,

4. Harga,
5. Biaya

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatkan jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Aryani dan Rosinta dalam Arie Sulistyawati dan Seminari, 2015: 2321).

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir, 1999: 63, penelitian deskriptif yaitu di mana suatu penelitian yang meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: teknik observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Lokasi Penelitian pada Rumah Sakit Umum Provinsi NTB, Jalan Prabu Rangkasari Dasan Cermen Kecamatan Sandubaya Kota Mataram. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu daftar pertanyaan dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kasus (studi kasus) untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Propinsi NTB. Kegiatan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Responden dalam dalam penelitian ini yaitu kepala instalasi rawat inap dan kepala ruangan rawat inap intensive care (HCU) Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, dan Pasien Rawat Jalan dan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder serta dalam penelitian ini juga menggunakan jenis data kualitatif dan data kuantitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, maka pihak – pihak dari Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB melakukan kegiatan pembenahan dalam upaya pemerintah untuk mengedepankan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB, sangat perlu diperhatikan terutama dalam pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Kepuasan pasien sangat diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan kesehatan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya BPJS kesehatan sebagai badan pelaksana merupakan badan hukum yang dibangun untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan yang layak dan berguna dalam kondisi apapun baik kepada setiap orang yang sudah membayar iuran atau iuran yang dibayarkan/ditanggung pemerintah.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Propinsi NTB adalah dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Langsung (Tangible), merupakan mutu pelayanan yang berupa wujud atau tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya tangible (bukti langsung) berupa sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Propinsi NTB, sehingga setiap pasien merasa nyaman. Tangible terkait dengan fasilitas rumah sakit, sebagai penunjang kenyamanan pasien. Adapun indikator variabel dari dimensi ini meliputi beberapa hal yaitu: kelengkapan fasilitas dalam ruangan, kelengkapan sarana telekomunikasi, ketersediaan tempat duduk yang nyaman dan luas, penampilan dokter/perawat/pegawai yang bersih dan rapi serta kelengkapan tempat informasi

- mengenai alur pelayanan sudah memadai dan sudah sesuai prosedur dan standart pelayanan yang berlaku.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan cepat merespon pasien dalam upaya memuaskan pasien, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar, tepat dan jelas, tidak menunjukkan sikap yang tidak baik dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Adapun indikator dari dimensi ini antara lain: dokter/perawat/pegawai yang merespon dengan cepat di setiap prosedur, dokter/perawat/pegawai yang bertindak secara sigap, dokter/perawat/pegawai yang bertanya kepada pasien, dokter/ perawat/ pegawai yang mendengarkan kebutuhan dan keluhan pasien, dokter/ perawat/ pegawai yang ramah dan sopan, dan dokter/ perawat/ pegawai segera memberikan solusi atas keluhan masyarakat sudah bersikap baik dan tanggap terhadap pasien.
  3. Empati (*Emphaty*), merupakan kemampuan atau ketersediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pasiennya. Adapun indikator dari dimensi ini yaitu: dokter/perawat/pegawai tekun melayani pasien, dokter/ perawat/ pegawai bersikap sabar melayani pasien, dokter/ perawat/ pegawai bersikap tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dokter/ perawat /pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan pasien yang datang berobat, dan dokter/ perawat/ pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang terbaik, menunjukkan sikap empati serta peduli kepada pasien.
  4. Kehandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Adapun indikator dari dimensi ini yaitu: dokter/ perawat/ pegawai yang disiplin, kejelasan dokter/perawat/pegawai yang bertanggungjawab terhadap pasien, ketepatan terhadap waktu dan bertindak cepat, dan kesiapan dokter/perawat/pegawai dalam melayani pasien, dalam hal ini sudah menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang berlaku.
  5. Jaminan (*Assurance*), merupakan sebuah pengetahuan dan kemampuan dari dokter/perawat/pegawai pemberi layanan kepada pasien. Adapun indikator dimensi ini yaitu: dokter/ perawat/ pegawai dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pasien, baik berupa informasi terkait dengan jaminan pelayanan yang memuaskan dari Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Dalam hal ini jaminan/assurance pelayanan yang diberikan dapat memuaskan dan tidak mengecewakan pasien yang datang berobat. Adanya BPJS kesehatan sebagai program jaminan kesehatan yang berlaku untuk pasien sangat membantu, sehingga biaya yang dikeluarkan lebih murah/terjangkau.

## SIMPULAN

Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), dan Jaminan (*Assurance*) yang telah dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB antara lain:

1. Kepuasan pasien dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB tergolong baik dan memuaskan serta mendapat kepuasan yang baik;
2. Kehandalan dalam pelayanan kesehatan pasien yang selalu mengedepankan profesionalitas, selalu siapnya dokter dengan kode etik, serta kelengkapan pegawai/perawat terhadap tanggung jawab kepada pasien;
3. Daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pasien sudah menunjukkan sikap yang baik dan memuaskan pasien;
4. Sikap ramah tamah dan menampung semua respon yang masuk dalam mencerminkan visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB;
5. Pelayanan dalam menangani pasien terutama pasien rawat inap sudah sesuai prosedur

- dan standar pelayanan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.
6. Tingkat pengetahuan/skill yang dimiliki tenaga kesehatan dalam memberikan informasi dan saran sesuai dengan harapan dan kepuasan pasien.
  7. Pelayanan dan kepuasan pasien adalah cerminan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang paripurna.
  8. Selalu mengutamakan kepentingan pasien diatas kepentingan pribadi dan selalu disiplin didalam memberikan pelayanan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama kami mengucapkan ucapan terima kasih kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram dan Ketua LP3M Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram yang telah mensuport penelitian yang telah dilakukan oleh Tim Peneliti Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram. Dukungan yang diberikan kepada Tim Peneliti Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram, baik dukungan moril dan biaya internal penelitian yang telah dikeluarkan oleh pihak kampus Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Mataram untuk kelancaran dan terselesainya penelitian yang berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB". Kedua, kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak dan jajaran pegawai, dokter dan perawat serta pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang telah banyak membantu kelancaran dalam pelaksanaan penelitian hingga terselesainya penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arie Sulistyawati Ni Made dan Seminari Ni Ketut. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud Vol.4 No.8, hlm.2318-2332. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JEMI/article/view/201>.
- Edyansyah, Teuku. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara*. Jurnal Visioner & Strategis Vol.5 No.2, hlm.95-105. <http://journal.unimal.ac.id/visi/article/view/224/177>.
- Nasution, Arman Hakim, dkk. (2006). *Manajemen Pemasaran Untuk Engineerig*. Yogyakarta. CV. Andi Offset, .
- Nazir, Moh. (1999). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Rezha, Fahmi, dkk, (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok*. Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa (JAP) Universitas Brawijaya. Vol.1 No.5, hlm.981-990. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>.
- Swastha, Basu, DH. (2002). *Azas – Azas Marketing*. Yogyakarta. Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Manajemen Usaha Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Trianah, Lilik, dkk (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal STEI Ekonomi Vol. 26 No.01, hlm 105-122. <http://ejournal.stei.ac.id/index.php/JEMI/article/view/201>.