

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
JASA PUSKESMAS PONJONG 1 TERHADAP KEPUASAN
PASIEN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

RINGKASAN SKRIPSI



Disusun Oleh:

DIAN ARDHI NUGROHO

2119 30741

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINNGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

202

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS PONJONG 1 TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIAN ARDHI NUGROHO

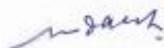
Nomor Induk Mahasiswa: 211930741

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S. M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Miswanto Dr., M.Si.

Penguji



Heni Kusumawati, S.E., M.Si.

Yogyakarta, 13 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua




Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah rasa yang dimiliki pelanggan apabila harapan yang diinginkan dapat terpenuhi dengan sempurna. Tingkat kepuasan dapat berasal dari terpenuhinya harapan yang direfleksikan oleh tingkat kepentingan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ponjong 1 yang berada di Kabupaten Gunungkidul, DIY. Indikator variabel yang di gunakan untuk menguji kualitas pelayanan terdiri dari Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *google form*. Adapun responden penelitian ini berjumlah 130 dengan kriteria pasien yang pernah menjalani rawat inap maupun rawat jalan pada Puskesmas Ponjong 1. Metode yang digunakan untuk menguji hasil data yang diperoleh menggunakan software SPSS. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil uji f menunjukkan bahwa seluruh variabel independent berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LATAR BELAKANG MASALAH

Mencapai badan sehat adalah keinginan seluruh makhluk hidup. Masyarakat secara umum menginginkan status kesehatan yang optimal, dengan mewujudkan hal ini berbagai upaya harus dioptimalkan yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Di Indonesia penyelenggaraan kesehatan masyarakat salah satunya melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan bagian dari program Dinas Kesehatan Indonesia.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan akan kesehatan di era globalisasi ini upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang optimal. Pada era globalisasi ini tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat semakin meningkat termasuk pada pelayanan masyarakat contohnya puskesmas.

Puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang harusnya memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat secara umum. Kepercayaan yang diberikan masyarakat adalah suatu kehormatan sekaligus amanat yang harus dilaksanakan oleh puskesmas untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Di era globalisasi seperti ini dengan semakin meningkatnya teknologi yang berkembang puskesmas dituntut untuk meningkatkan profesionalisme dalam melayani masyarakat secara luas.

Pelayanan yang efektif adalah tuntutan bagi sebagian besar masyarakat yang ada di Indonesia, kualitas yang tinggi merupakan suatu tuntutan yang perlu direalisasikan bagi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penyedia jasa tidak hanya dalam berbisnis namun pada kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan.

Penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan pada latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Ponjong 1 Terhadap Kepuasan Pasien**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan yang di perhatikan dari variabel kecakapan, jaminan, empati, dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ponjong 1
2. Berdasarkan variabel kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1

Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan apakah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1
2. Menganalisis dari variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1

Manfaat Penelitian

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Memberikan pengetahuan seluas-luasnya mengenai kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Ponjong 1
2. Memberikan saran mengenai pengelolaan Puskesmas Ponjong 1 dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa bagi Pasien Puskesmas Ponjong 1.

Kontribusi Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk meningkatkan pengetahuan bagi pembaca untuk dapat melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada Puskesmas Ponjong 1 untuk dapat menganalisis bagaimana kualitas pelayanan terhadap pasien yang mereka layani.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan yang di perhatikan dari variabel kecakapan, jaminan, empati, dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ponjong 1
2. Berdasarkan variabel kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1

Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan apakah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Menganalisis dari variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1

Manfaat Penelitian

1. Memberikan pengetahuan seluas-luasnya mengenai kualitas pelayanan jasa pada Puskesmas Ponjong 1
2. Memberikan saran mengenai pengelolaan Puskesmas Ponjong 1 dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa bagi Pasien Puskesmas Ponjong 1.

Kontribusi Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk meningkatkan pengetahuan bagi pembaca untuk dapat melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada Puskesmas Ponjong 1 untuk dapat menganalisis bagaimana kualitas pelayanan terhadap pasien yang mereka layani.

Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2006). Berdasarkan definisi tersebut penyampaian jasa yang tidak maksimal diberikan akan berpengaruh negatif terhadap puasam atau kepentingan pelanggan. Menurut (Zeithaml & Berry, n.d.) terdapat lima dimensi Kualitas Jasa, antara lain: Bukti fisik, keandalan, Ketanggapan, jaminan, perhatian.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kepuasan Pelanggan

Menurut Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard (1990) kepuasan pelanggan adalah analisis purna beli dimana preferensi yang ditunjuk harus sama atau melebihi harapan pelanggan, sementara itu ketidakpuasan muncul jika hasil tidak memenuhi harapan. Menurut (Yamit, 2001) mengartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan jasa sama atau lebih dari harapan yang diinginkan.

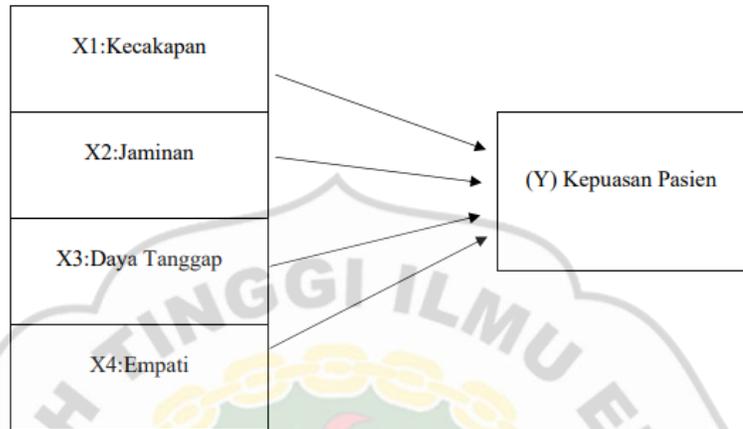
Menurut Firmansyah dan Fathudin (2019) ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain: Survei Pelanggan, Sistem Pengaduan, Panel Pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha yang menunjukkan pengaruh produsen jasa pelayanan terlibat penting di dalam produksi pelayanan itu sendiri (Rahayu dan Supriyono, 2016). Pelayanan pelanggan merupakan sistem pengelolaan dan digunakan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan serta waktu barang atau jasa diterima, dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan dalam jangka panjang (Christopher and Lauren, 2007).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kerangka Berpikir



Pengembangan Hipotesis

H1: Kehandalan Karyawan Puskesmas Ponjong 1 berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ponjong 1

H2: Jaminan karyawan Puskesmas Ponjong 1 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ponjong 1

H3: Daya tanggap karyawan Puskesmas Ponjong 1 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ponjong 1

H4: Empati karyawan Puskesmas Ponjong 1 berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ponjong 1

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan adalah menggunakan survei, yaitu tata cara pengumpulan data yang membutuhkan dua indikator yaitu peneliti dan responden. Metode dalam survei

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

salah satunya adalah menggunakan kuesioner kuesioner (Supomo & Indriantoro, 2018). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk menilai jawaban metode yang digunakan yaitu skala Likert, skala Likert berguna dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden tentang fenomena sosial.

Pengukuran skala Likert terdiri dari:

- 1 Sangat Setuju
- 2 Setuju
- 3 Ragu-Ragu
- 4 Tidak Setuju
- 5 Sangat Tidak Setuju

Data Deskriptif

Tabel 4. 1 Hasil Uji Statistika Deskriptif

No	Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	Kehandalan (X1)	130	1	5	1,9	0,956
2	Jaminan (X2)	130	1	5	1,7	0,939
3	Daya Tanggap (X3)	130	1	5	1,8	0,907
4	Empati (X4)	130	1	5	2,0	1,047

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5	Kepuasan Pasien (Y)	130	1	5	1,9	1,038
Valid N (listwise)		130				

Uji Validitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan *loading factor*. Pertanyaan dapat dikatakan valid apabila *loading factor* $>$ 0.50. Hasil pengolahan data menggunakan *loading factor* sebagai berikut:

Kode Pertanyaan	<i>Factor Loading</i>	Nilai Acuan <i>Factor Loading</i>	Keterangan
Kehandalan 1.1	0,824	0,50	VALID
Kehandalan 1.2	0,833	0,50	VALID
Kehandalan 1.3	0,801	0,50	VALID
Kehandalan 1.4	0,821	0,50	VALID
Kehandalan 1.5	0,847	0,50	VALID
Jaminan 2.1	0,838	0,50	VALID
Jaminan 2.2	0,823	0,50	VALID
Jaminan 2.3	0,859	0,50	VALID
Jaminan 2.4	0,838	0,50	VALID
Daya Tanggap 3.1	0,770	0,50	VALID

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Daya Tanggap 3.2	0,820	0,50	VALID
Daya Tanggap 3.3	0,815	0,50	VALID
Empati 4.1	0,845	0,50	VALID
Empati 4.2	0,829	0,50	VALID
Empati 4.3	0,803	0,50	VALID
Kepuasan Pasaen (Y1)	0,784	0,50	VALID
Kepuasan Pasien (Y2)	0,823	0,50	VALID
Kepuasan Pasien (Y3)	0,781	0,50	VALID
Kepuasan Pasien (Y4)	0,816	0,50	VALID

Berdasarkan tabel tersebut seluruh variabel pada penelitian ini dapat dikatakan valid karena seluruh nilai *faktor loading* lebih besar daripada nilai acuan dari *faktor loading* yaitu 0,50.

Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang sempurna adalah model regresi dengan nilai residual berdistribusi normal. Apabila nilai Sig > 0.05, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas

<i>One Kolmogorov-Smirnov Test</i>	Nilai Sig.	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,013	Data Normal

Sumber: data primer diolah

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel tersebut menjelaskan bahwa variabel *dependent* dan *independent* dalam penelitian ini berdistribusi normal, karena nilai Sig. yang dihasilkan 0,013 lebih besar daripada nilai signifikansi 0,05. Hasil ini menyatakan setiap variabel berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji ketidaksamaan variance dari residual satu ke pengamatan yang lain pada model regresi. Apabila Sig. > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan Apabila Sig. < 0.05 tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
1	Kehandalan	0,519	Tidak Heteroskedastisitas
2	Jaminan	0,223	Tidak Heteroskedastisitas
3	Daya Tanggap	0,885	Tidak Heteroskedastisitas
4	Empati	0,148	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber: data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa di setiap variabel *independent* tidak ada heteroskedastisitas, pada pengujian gletser nilai Sig > 0.05.

Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji T)

Uji T bertujuan mengukur pengaruh variabel independen pada variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya konstan. Analisis dilakukan dengan 2 arah (2 tailed) dan tingkat keyakinan yang digunakan sebesar 95%. Tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan $df = n-k$.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1) Apabila t hitung $>$ t tabel atau $Sig < \alpha$ maka:

Ha diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan

H0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

2) Apabila t hitung $<$ t tabel, atau $Sig > \alpha$, maka :

Ha ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan

H0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kecakapan, Jaminan, Empati, Dan Daya Tanggap Terhadap Variabel Kepuasan Pasien. Model regresi yang digunakan, sebagai berikut:

$$Y = 0.360 + 0.193 + 0.369 + 0.000 + 0.498$$

Tabel 4. 4 Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Arah	B	T	Sig.	Hipotesis	Keterangan
Constant		0,360	1,024	0,308		
Kehandalan	+	0,193	2,584	0,011	H1	Diterima
Jaminan	+	0,369	3,539	0,001	H2	Diterima
Daya Tanggap	+	0,000	-0,003	0,998	H3	Ditolak
Empati	+	0,498	4,433	0,000	H4	Diterima

Sumber: data primer diolah

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel tersebut menunjukkan hasil olah data sehingga nilai Sig. variabel keandalan adalah 0.011 lebih kecil daripada 0.05. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. **H1 Diterima.**

Nilai Sig. variabel Jaminan adalah 0.001 lebih kecil daripada 0.05. Kesimpulan yang dapat di simpulkan bahwa variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. **H2 Diterima.**

Tabel tersebut menunjukkan hasil olah data sehingga nilai Sig. variabel Daya Tanggap diperoleh 0,998 lebih besar daripada 0.05. Kesimpulan yang dapat di adalah variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. **H3 Ditolak.**

Yang terakhir nilai Sig. variabel Empati adalah 0.000 lebih kecil daripada 0.05. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel Empati berpengaruh positif dan dominan terhadap variabel Kepuasan Pasien. **H4 Diterima.**

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada data primer yang telah diolah peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Ponjong 1. Artinya jika keandalan para petugas baik medis atau non medis pada Puskesmas Ponjong 1 terus ditingkatkan, maka kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan jasa di Puskesmas Ponjong 1 akan terpenuhi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Ponjong 1. Artinya jika jaminan baik dalam keamanan, pelayanan, dan kepercayaan di berikan para petugas baik medis atau non medis pada Puskesmas Ponjong 1, maka kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan jasa di Puskesmas Ponjong 1 akan terpenuhi.
3. Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas sonjong 1. Tidak signifikannya variabel ini dapat terjadi karena bagi pasien Puskesmas Ponjong 1 daya tanggap tidak terlalu dipedulikan oleh pasien, artinya jika daya tanggap dari petugas medis dan non medis di Puskesmas Ponjong 1 tidak maksimal pasien tidak akan complain ataupun meminta pertanggung jawaban terhadap Puskesmas tersebut.
4. Empati berpengaruh positif dan dominan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Ponjong 1. Artinya jika petugas medis maupun non medis selalu profesional tidak memandang agama, ras, status sosial pasien kepuasan pasien pada puskesmas Ponjong 1 akan selalu terpenuhi.

IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditemukan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis
 - a. Pemberian tanggung yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian kepada karyawan dapat berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan pasien pada Puskesmas Ponjong 1

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- b. Komitmen empati yang dimiliki karyawan medis atau non medis mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Karyawan dengan komitmen empati yang tinggi tentunya mempunyai dedikasi yang tinggi untuk mewujudkan adanya kepuasan pasien pada Puskesmas Ponjong 1.

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait dan karyawan baik medis maupun non medis dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar menciptakan komitmen diantara karyawan untuk meningkatkan terwujudnya kepuasan pasien.

SARAN

Saran untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel agar ruang lingkup pengujian bisa lebih luas dan dapat menarik pembaca pada penelitian selanjutnya.
2. Menambahkan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara agar segala keluhan dari pasien yang tidak dapat menggunakan kuesioner dapat tersampaikan
3. Menggunakan alat uji lain contohnya *EViews* untuk menguji data primer yang telah diperoleh agar ilmu yang diperoleh semakin luas.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Daftar Pustaka

- Christopher, Lovelock, & Lauren, W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Cetakan 2). Yogyakarta, Indonesia: PT. INDEKS.
- Eka & Putri. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.16(2), 90-95. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i2.6948>
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P. W. (1990). *Consumer Behavior* (8th ed.).
[http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=7827&pRegionCode=UNTAR
&pClientId=650](http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=7827&pRegionCode=UNTAR&pClientId=650)
- Firmansyah dan Fathudin. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Cetakan 1).Yogyakarta, Indonesia: Deepublish.
[https://books.google.co.id/books?id=txyPDwAAQBAJ&lpg=PR5&ots=Z28AJrg
b4V&dq=cara untuk mengukur kepuasan
konsumen%2C&lr&pg=PR4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=txyPDwAAQBAJ&lpg=PR5&ots=Z28AJrgb4V&dq=cara untuk mengukur kepuasan konsumen%2C&lr&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)
- Ghozali. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika : Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Eview 10* (Edisi 1). Semarang, Indoneisa: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. [http://senayan.iain-
palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=14026](http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=14026)
- Ghozali & Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang, Indonesia: Universitas Diponegoro.
http://slims.umn.ac.id//index.php?p=show_detail&id=19545

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Handayani. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial* (Cetakan 1). Yogyakarta, Indonesia:

Trussmedia Grafika.

Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (H. dan Maulana (ed.); Edisi 13).

Jakarta, Indonesia: Erlangga.

Kurniawan dan Yuniarto. (2016). *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan*

R (Cetakan 1). Yogyakarta, Indonesia: KENCANA.

[https://books.google.co.id/books?id=KcY-](https://books.google.co.id/books?id=KcY-DwAAQBAJ&lpg=PA43&ots=crjusu4tWX&dq=regresi linear berganda menurut para ahli&lr&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)

[DwAAQBAJ&lpg=PA43&ots=crjusu4tWX&dq=regresi linear berganda menurut para ahli&lr&pg=PR4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=KcY-DwAAQBAJ&lpg=PA43&ots=crjusu4tWX&dq=regresi linear berganda menurut para ahli&lr&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)

Mulyadi. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk serta Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Giant di Samarinda. Vol.1(4). 14-18*

Rahayu dan Supriyono. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk.*

Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 5(4). 1-4

Rangkuti. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi*

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Edisi 1). Yogyakarta, Indonesia: PT.

Gramedia Pustaka Utama.

Siyoto dan Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Cetakan 1). Yogyakarta,

Indonesia: Literasi Media.

Sugiarto. (2016). *Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian dan Perhatian*

setelah Transaksi terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sepeda Motor Honda pada UD. Dika Jaya Motor Lamongan. *Jurnal Penelitian*

Ilmu Manajemen, Vol. 1. 3-4.

<https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.4>

Supomo & Indriantoro. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen* (Edisi 4). Yogyakarta, Indonesia: BPFE UGM.

http://digilib.stiewidyagamalumajang.ac.id//index.php?p=show_detail&id=1278

4

