



Tersedia secara online di <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>

JURMATIS

Jurnal Mahasiswa Teknik Industri Universitas Kadiri



Analisa Kepuasan Pasien Pengguna Kartu KIS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Plosoklaten

Arina Oktari*¹, Ana Komari², Heribertus Budi Santoso³

arina_oktari56@gmail.com*¹, ana@unik-kediri.ac.id², heribertus@unik-kediri.ac.id³

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Kadiri

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 12 – Juni – 2020

Revised : 10 – Juli – 2020

Accepted : 5 – Agustus – 2020

Kata kunci :
Important Performance
Matrix (IPA)
Quality
Servqul

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format :
Tahta, E. (2012). *Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Cream* Di Ciputra Semarang. Universitas Diponegoro.

Abstract

Patient health is very important in improving patient satisfaction evaluation to get the best quality of service. This study aims to determine the level of user satisfaction using the servqul method. The method used in this study is the Service Quality method using variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The respondents used were 92 people who had KIS cards using the slovin method. The results of the study of the 92 questionnaire respondents, attributes that occupy quadrant I in the Cartesian diagram of the results of processing by the IPA (Important Performance Matrix) method are Tangibles dimensions. The results of this study are the level of service in Plosoklaten PUSKESMAS between public perception and expectations of services where Tangibles becomes the highest level of conformity in attribute no.2, Supporting factors for service in PUSKESMAS Plosoklaten can be seen from quadrant II in attribute no. 12, Furthermore inhibiting factors can be seen in quadrant I in attribute no.4

Abstrak

Kesehatan pasien sangat penting dalam peningkatan evaluasi kepuasan pasien untuk mendapatkan kualitas pelayanan terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode servqul. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode Service Quality menggunakan variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Responden yang digunakan sejumlah 92 orang yang memiliki kartu KIS menggunakan metode slovin. Hasil penelitian dari jumlah kuisioner 92 responden, atribut yang menempati kuadran I pada diagram kartesius hasil pengolahan dengan metode IPA (Important Performance Matrix) ialah dimensi Tangibles. Hasil penelitian ini adalah tingkat pelayanan di PUSKESMAS Plosoklaten antara persepsi dan ekspektasi masyarakat atas jasa pelayanan dimana Tangibles menjadi tingkat kesesuaian paling tinggi pada atribut no.2, Faktor pendukung pelayanan di PUSKESMAS Plosoklaten dapat dilihat dari kuadran II pada atribut no.12, Selanjutnya faktor penghambat dapat dilihat pada kuadran I pada atribut no.4

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk di perhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan tersebut, karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas (Sampurno, 2009). Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Salah satu program andalan pemerintah adalah Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program itu dapat membantu masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan social.(Laely & Komari, 2017). Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar (Rangkuti, 2006). Penelitian ini dilaksanakan dipuskesmas yang ada dikecamatan plosoklaten. Dikecamatan plosoklaten ada 2 puskesmas yaitu puskesmas Plosoklaten dan Puskesmas Pranggang. Perumusan masalah dan tujuan penelitian ini adalah mengetahui Bagaimana tingkat Kepuasan Pasien Pengguna KIS (Kartu Indonesia Sehat) Di PUSKESMAS Plosoklaten. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Kuntoro & Istiono, 2017). Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman (A, 2001). Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *Servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. Untuk mengetahui peningkatan evaluasi pelayanan dengan cara mengutamakan penilaian dan pemberian harapan bagi pasien. Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan adalah survei, contohnya survei kepuasan pasien (Anonim, 2014).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh (Sugiyono, 2016). Penggunaan menggunakan skala 1 – 5 (untuk memberikan respons terhadap suatu pernyataan aatas satu aspek kualitas jas), yakni respons sangat tidak setuju (1) sampai sangat setuju (5). Menurut (Sugiyono, 2011), ada 5 dimensi *Servequal* sebagai berikut: 1) *Tangibles* , atau bukti fisik yang merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam

menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, 2) *Reliability*, atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan merupakan suatu kemampaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, dan yang terakhir 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Ekasari et al., 2017). Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti: a) Sangat tidak setuju, b) Tidak setuju, c) Netral, d) Setuju, dan e) Sangat setuju. Penulis kuesioner harus memutuskan apakah memasukkan titik tengah atau tidak sesuai dengan pernyataan yang diberikan kepada responden (Sambodo et al., 2014). Banyak peneliti menyimpulkan bahwa berapa jumlah optimal kategori skala tergantung dari spesifik isi dan fungsi dari kondisi pengukuran (Komari et al., 2019). Misalnya dalam konteks seleksi karyawan, penggunaan skala tanpa kategori tengah lebih mampu mereduksi kepatutan sosial (*social desirability*) dibanding dengan yang menggunakan kategori tengah (Martilla & James, 1977).

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kepuasan

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Suryonaningsih, 2016)(Ximenes et al., 2019). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Menurut (Kotler & Armstrong, 2014), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk

menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut (Haria & Mulyandi, 2019), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PUSKESMAS Plosoklaten, Jl.Raya Brenggolo No.204, Klaten, Brenggolo, Kec. Plosoklaten, kab. Kediri .Waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan Juli 2019.Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual*. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Variabel dalam Penelitian

Indikator	Pengertian	Contoh
- <i>Tangibles</i> (bukti ukur)	Kemampuan pelanggan dalam pendaftaran	Seberapa mudah pelanggan mendaftar kepukesmas
- <i>Reliability</i> (keadaan)	fungsionalitas teknis situs bersangkutan	Situs menyediakan Informasi yang semestinya
- <i>Responsiveneess</i> (daya tangkap)	Kemampuan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah	Mekanisme penanganan berjalan dengan cepat
- <i>Assurance</i> (jaminan)	Jaminan bahwa data pengguna tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun	Melindungi informasi tentang profil pribadi
- <i>Empathy</i> (empati)	Mencakup kepedulian serta perhatian individu	Cepat tanggap untuk pelayanan

Penelitian ini akan mensurvei tingkat kepuasan pemegang kartu kis terhadap pealyanan di pukesmas Pranggang. Sumber data yang dipergunakan ialah data primer yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti berdasarkan responden yang mengisi Kuesioner dan data sekunder yang merupakan data penunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber yang digunakan untuk melengkapi penelitian. Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Kuesioner yang merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada reponden untuk dijawab menggunakan Skala Likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator veriabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata – kata dan utuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor, yaitu :
 - a. Sangat Setuju diberi skor 5
 - b. Setuju diberi skor 4
 - c. Netral diberi skor 3
 - d. Tidak Setuju diberi skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
- 2) Studi Pustaka merupakan pengumpulan data dengan memebaca buku, literatur pendukung atau karya ilmiah dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.
- 3) Wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.
- 4) Populasi penelitian yaitu masyarakat Dusun Petung Ombo yang mempunyai kartu KIS Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan mengacu pada pendekatan *Slovin*, pedekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut (Peterson et al., 2010)

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

n : Besar sampel

N : Besar Populasi

e : keonggaran ketidak telitian kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir

Dalam Uji Validitas, rumus yang digunakan adalah korelasi *Product Mommment* sebagai berikut(Peterson et al., 2010) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

- R_{xy} : korelasi *ProductMoment*
- N : cacah subjek ujicoba
- $\sum X$: Jumlah skor butir (x)
- $\sum Y$: jumlah skor variabel (y)
- $\sum X^2$: jumlah skor butir kuadrat (x)
- $\sum Y^2$: jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y)

Dalam uji reliabilitas, *Software SPSS* memberikan fasilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*.

Rumus uji reliabilitas yang digunakan ialah uji(Peterson et al., 2010)(Field, 2013):

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

- k = jumlah butir pertanyaan
- $\sigma^2 b$ = varians butir pertanyaan
- $\sigma^2 t$ = varians total pertanyaan

4. Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini penulis menggunakan responden yang berjumlah 92 orang yang diambil dari sampel acak (Random sampling) dengan batasan kesalahan sebesar 10 % (Baby Silvia Putri, 2017). Dari hasil perhitungan Uji Validitas pada tabel persepsi dan tabel ekpetasi diperoleh keputusan bahwa semua item kuesioner valid berdasarkan ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor atau di skala valid. Pada Uji Reliabilitas, untuk instrumen pada persepsi nilai $\alpha > r_{tabel}$ (0,844 > 0,1726), maka kuesioner reliabel. Sedangkan untuk intrumen pada ekpetasi nilai $\alpha > r_{tabel}$ (0,875 > 0,1726), maka kuesioner reliable (Prayitno, 2012). Dalam Analisa Data dengan *Importance Performace Analysis* (IPA), Setelah diketahui tingkat kesesuaian dari data masing – masing dimensi kualitas pelayanan maka selanjutnya melakukan perhitungan

untuk menentukan skor rata – ratanya untuk persepsi dan ekspektasi dan didapatkan hasil rata – rata skor yang dirasakan (Persepsi) 4,01 dan rata – rata harapan (Ekpetasi) 4,53. Diagram kartesius digunakan untuk melihat keberadaan dari masing-masing atribut, apabila terletak pada kuadran I (prioritas utama yang harus dibenahi, karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah), kuadran II (daerah yang harus dipertahankan karena harapan tinggi dan persepsi tinggi), kuadran III (prioritas,karena daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi rendah), dan kuadran IV (daerah berlebihan,karena harapan rendah namun persepsi tinggi.jadi bukan menjadi prioritas yang dibenahi)(Tahta, 2012). Hasil analisisnya sebagai berikut:

- 1) Pada Kuadran I menunjukkan atribut – atribut yang harus dibenahi dan diprioritaskan utama oleh pihak PUSKESMAS, karena harapan pengguna rendah, yaitu: Dimensi *Tangibles* pada atribut No.4, “Ruang parkir luas dan aman”.
- 2) Pada Kuadran II menunjukkan Menunjukkan atribut – atribut yang harus di pertahankan karena harapan pengguna yang tinggi. Jika pihak PUSKESMAS telah sesuai dengan harapan pengguna pada kuadran ini merupakan penilaian yang seimbang antara pelayanan yang di rasakan / kinerja dengan harapan pengguna atas pelayanan yang diberikan, yaitu:
 - a. Dimensi Responsiveness pada atribut no.12 ”petugas apotik memberikan informasi obat dengan jelas”, atribut no.9 “petugas dan dokter memberikan kesempatan anda untuk menyampaikan keluhan yang anda rasakan”, atribut no.10 “petugas telah siap dan sigap dalam memberikan pelayanan”, atribut no.11 “ketersedian staf membantu pengunjung”.
 - b. Dimensi assurance pada atribut no.14 “ruang pemeriksaan pasien terjaga privasinya”, atribut no.15 “ketersediaan obat-obtan yang lengkap”, atribut no.13 “petugas dalam melayani anda dengan ramah dan sopan”.
 - c. Dimensi Empathy pada atribut no.16 “kemampuan petugas dalam mengatasi permasalahan anda”, atribut no.17 “informasi saran dan keluhan anda ditanggapi dengan baik”.
 - d. Dimensi Reliability pada atribut no.8 “petugas loket PUSKESMAS menangani pasien dengan baik dan sopan”, atribut no.6 “petugas layanan telah komunikatif dalam memberikan pelayanan”.
- 3) Kuadran III menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini, dianggap kurang penting oleh pengguna sedangkan kinerja kualitas jasa yang diberikan tergolong cukup.

Dimesi yang berada pada kuadran III yang merupakan prioritas rendah dan merupakan prioritas ke empat berdasarkan tingkat kesesuaian ekpetasi dan persepsi, yaitu:

- a. Dimesi *Reliability* pada atribut no.7 “kedisiplinan staf PUSKESMAS”, atribut no.5 “jam layanan (buka & tutup) di PUSKESMAS yang tepat waktu”.
 - b. Dimensi *Tangibles* pada atribut no.3 “ruang pemeriksaan yang rapi dan bersih”, atribut no.1 “ruang tunggu PUSKESMAS nyaman dan bersih”.
- 4) Kuadran IV menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh Pemegang Kartu KIS, namun jasa yang dirasakan dan yang berikan pihak PUSKESMAS sangat baik atau bahkan samapi berlebihan. Ini menunjukkan pelayanan berlebihan dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna, yaitu : Dimensi *Tangibles* pada atribut no.2 “petugas PUSKESMAS berpenampilan rapi dan sopan”.

5. Kesimpulan dan Saran

Dapat disimpulkan tingkat pelayanan di PUSKESMAS Plosoklaten antara persepsi dan ekpetasi masyarakat atas jasa pelayanan dimana *Tangibels* (Bukti ukur) menjadi tingkat kesesuaian paling tinggi pada atribut no.2 “Petugas PUSKESMAS berpenampilan rapi dan sopan” dengan penilaian rata – rata Persepsi sebesar 4,02 dan Ekpetasi sebesar 4,35. Faktor pendukung pelayanan di PUSKESMAS Plosoklaten dapat dilihat dari kuadran II pada analisa diagram kartesius pada dimensi *Responsiveness* (Daya tangkap) pada atribut no.12 “ Petugas apotik memberikan informasi obat dengan jelas” dengan penilaian rata – rata Persepsi sebesar 4,31 dan Ekpetasi sebesar 4,77. Selanjutnya faktor penghambat dapat dilihat pada kuadran I dimensi *Tangibels* (Bukti ukur) pada atribut no.4 “ Ruang parkir luas dan aman “ dengan penilaian rata – rata Persepsi sebesar 2,79 dan Ekpetasi sebesar 3,77. Berdasarkan analisi diagram kartesius yang perlu menjadi perhatian prioritas utama perbaikan yaitu yang berada pada posisi kuadran I dengan indikator “Ruang parkir luas dan aman”, maka pihak instansi perlu melakukan perbaikan pada bagian tersebut demi kepetingan kenyamanan masyarakat dan untuk mendukung daya tarik masyarakat. Sehingga masyarakat juga merasakan kepuasan dan kenyamanan saat melakukan aktivitas pelayanan di PUSKESMAS Plosoklaten. Disarankan sebaiknya pihak instansi mengantisipasi segala macam teknis yang ada agar meminimalisir kesalan terhadap permasalahan yang ada.

Daftar Pustaka

- A, P. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol 60.
- Anonim. (2014). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.*
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *J. Ris. Manaj. Dan Bisnis*, 2, no.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*.
- Haria, T. T., & Mulyandi, M. R. (2019). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Mobile. 6(1), 135–140. <https://doi.org/10.33510/slki.2019.135-140>
- Komari, A., Sularso, A., & Sumiati. (2019). Influence of Marketing Mix against Marketing Performance Through the Orientation of the Batik Small Industry Market In East Java. *International Journal of Business and Management Invention*, 8(4).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles Of Marketing* (15th ed.). Pearson UK, 2019.
- 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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Laely, N., & Komari, A. (2017). Pengaruh Lingkungan dan Kapasitas Manajerial Terhadap Keputusan Pendanaan Bagi Usaha Kecil Kerajinan di Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 1–13.
- Martilla, & James. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing.*, 3.
- Peterson, R., J.P., S., & C., C. (2010). A simplified method for differential staining of aborted and non-aborted pollen grains. *Int. J. Plant Biol.*
- Prayitno. (2012). Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS. In *Uji Validitas dan Reliabilitas*. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2014.10.001>
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sambodo, A. T., Harya,), & Dirgantara, B. (2014). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN SERVQUAL STUDI KASUS: MEDIA SOSIAL BHINNEKA.COM. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.
- Sampurno. (2009). *Manajemen pemasaran farmasi*. Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (vol 1). Tek. Ind.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.

- Suryonaningsih, E. (2016). Effect of Price and Image Brand on Consumer Satisfaction. *Journal of Management*, 2(2).
- Tahta, E. (2012). *Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Creammal Ciputra Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Ximenes, J., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode (AHP) Di PT. Wonojati Wijoyo Kediri. *JURMATIS: Jurnal Ilmial Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 54–65.