

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT PRIMA HUSADA MALANG**

**Luluk Ariani<sup>1</sup> dan Nehrudin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Manajemen STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

<sup>2</sup>Prodi Magister Manajemen STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang

Email : Lulukariani14@gmail.com

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien rawat inap.. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survei. Penelitian ini menggunakan sampel 40 (Empat Puluh) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisa deskriptif, analisis linear berganda, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada. Kualitas pelayanan dan kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Kepuasan Pasien.*

### **PENDAHULUAN**

Pada masa perkembangan zaman sekarang ini semakin banyak perusahaan yang baru berdiri di berbagai bidang dan persaingan antar perusahaan dalam mencapai tujuannya juga semakin ketat. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan dan kompetensi yang baik merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Keunggulan dalam pelayanan dan kompetensi merupakan hal yang paling penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.

Pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka dari itu terbentuklah kualitas pelayanan dari persepsi konsumen akan pelayanan yang diberikan. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga, gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntunan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang.

Salah satu usaha jasa yang juga banyak dijumpai adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (Tjiptono,2002).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai perusahaan kesehatan yaitu karyawan yang memiliki kompetensi di bidangnya dan pelayanan yang diberikan kepada kosumen dalam hal ini pasien. Kompetensi seorang perawat yang terlihat secara menyeluruh oleh seseorang perawat dalam memberikan pelayanan profesional terhadap klien, mencakup pengetahuan, ketrampilan dan pertimbangan yang dipersyaratkan dalam situasi praktik.

Menurut Kotler (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Seperti halnya temuan peneliti yang terjadi yaitu kompetensi perawat yang kurang profesional terjadi ketika perawat pengambilan darah kepada anak-anak yang dilakukan berkali-kali hingga anak merasakan trauma tersendiri.

Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi berbagai faktor lainnya seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dari hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (*The Right Of Self determination*) (Fred, 1988). TROS (*The Right Of Self determination*) yang diartikan oleh peneliti yaitu hak untuk menentukan nasib sendiri.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kompetensi amat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Prima Husada.

## **Landasan Teori**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Kotler (2000:50) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004:59). Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dan dalam Lovelock (1996:367) terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

- *Tangibles* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas.
- *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa.
- *Assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa.
- *Empathy* mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen.

Yazid (2005:74) tujuan utama hubungan pemasaran adalah untuk membangun dan mempertahankan konsumen yang komitmen dapat

menguntungkan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan, perusahaan- perusahaan akan menfokuskan pada penarikan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan konsumen. Perusahaan akan menarik konsumen yang mungkin akan menjadi konsumen dalam jangka panjang, yaitu dengan memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Jika konsumen mendapat pelayanan dan fasilitas yang baik, konsumen akan tertarik untuk terikat dalam hubungan dengan perusahaan. Konsumen yang terpuaskan atau merasa puas dapat menjadi yang loyal, konsumen yang tadi hanya mendasar yang kuat bagi perusahaan, tapi mereka juga mencerminkan potensi pertumbuhan laba perusahaan. Setiap orang suka bekerja di perusahaan yang konsumennya merasa puas dan loyal, sehingga mereka akan berupaya untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang baik sehingga akan membuat konsumen lebih terpuaskan dan bahkan menjadi konsumen yang lebih baik dan loyal.

### **Kompetensi**

Agar organisasi mudah mencapai tujuannya, maka diperlukan kompetensi pemimpin dan kompetensi karyawan / staf. Menurut Wibowo (2011) yang dikutip oleh Torang (2014:53), bahwa kompetensi adalah "suatu kemampuan (*skill & knowlage*) untuk melaksanakan atau melakukan aktivitas / pekerjaan / tugas. Kompetensi juga merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku didalam organisasi. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan, sikap, gaya kerja, kepentingan, kepercayaan dan gaya kepemimpinan".

Para ahli umumnya memberikan pandangan yang bervariasi tentang kompetensi. Seperti yang dikutip oleh Priansa (2014:253) dari beberapa para ahli, sebagai berikut: Boyatzis (Armstrong,2009), menyatakan bahwa "kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki pegawai, yang mengarah kepada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan serta sesuai dengan ketetapan organisasi, yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan". Tyson (2006), menyatakan bahwa "istilah kompetensi telah digunakan untuk menggambarkan atribut yang diperlukan dalam menghasilkan kinerja yang efektif". Kompetensi dapat bersifat spesifik, seperti yang kita sarankan disini untuk menggambarkan spesifikasi orang atau bersifat generik, yaitu jenis pekerjaan tertentu (misalnya manajerial yang bekerja pada level yang berbeda), bagi suatu organisasi. Banyak organisasi menggunakan kompetensi sebagai dasar dalam system sumber daya manusia secara keseluruhan sehingga perekrutan, penilaian, pengembangan dan pelatihan, semuanya didasarkan pada standar kinerja yang efektif.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan tentang kompetensi, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi kerja adalah "peta kapasitas pegawai atas atribut pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan dari kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan, dan kesuksesan dalam mengemban tanggungjawab pekerjaan" (Priansa; 2014:254).

### **Kepuasan Pelanggan**

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era globalisasi adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Amat sulit

bagi sebuah perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Berbagai riset menyimpulkan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan merebut pelanggan baru. Hal ini mendorong semakin banyaknya pemasar yang berusaha meningkatkan pemahaman atas perilaku konsumennya dalam rangka memuaskan mereka. Pada gilirannya, pemahaman tersebut dijadikan dasar dalam merancang strategi dan program pemasaran yang diharapkan dapat lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggan yang jitu.

Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut, "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya" (Tjipto & Diana; 2014:23).

Menurut Rust (1996), "Penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan" (Daryanto & Setyobudi; 2014:90).

Menurut Zeithaml, "Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa" (Daryanto & Setyobudi; 2014:90).

Dari definisi-definisi tentang kepuasan tersebut adanya suatu kesamaan makna, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah penggunaan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan terpenuhi. Pelanggan yang tidak puas mereka akan kecewa, karena mereka kecewa pelanggan tersebut akan melakukan tindakan komplain atau tidak melakukan apa-apa/diam.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sebagai sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi dalam posisi yang sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Maksudnya adalah siapa saja yang kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut sesuai kriteria dan cocok untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2009).

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Analisis linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel

bebas yang lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat. Dalam analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

- Y : kepuasan konsumen  
a : konstanta regresi  
b<sub>1</sub> : koefisien regresi kualitas pelayanan  
b<sub>2</sub> : koefisien regresi fasilitas  
X<sub>1</sub> : kualitas pelayanan  
X<sub>2</sub> : fasilitas

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode regresi linier berganda adalah metode yang dapat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh dari dua variabel baik secara simultan maupun parsial tentang variabel kualitas pelayanan dan kompetensiterhadap kepuasan pasien. Dari analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig.t	Keterangan
Kepuasan Pasien	Konstanta	5,949	0,891	.378	Diterima
	Kualitas Pelayanan	0,373	2,380	0.000	
	Kompetensi	0,824	6,012	0.000	
A	= 5%				
Multiple R	= 0,738				
R Square	= 0,545				
F Hitung	= 17,886				
Sig. F	= 0,000				

Sumber : Data diolah

Dari tabel diatas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$\text{Dimana: } Y = 5,949 + 0,373 X_1 + 0,824 X_2$$

- Nilai konstan sebesar 5,949 menyatakan bahwa apabila variabel bebas (kualitas pelayanan dan kompetensi) bernilai konstan (tidak berubah) atau sama dengan nol, maka tingkat kepuasan pasien sebesar 5,949.
- Besarnya koefisien regresi Variabel X<sub>1</sub> (b<sub>1</sub>) adalah 0,373., hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,373
- Besarnya koefisien regresi Variabel X<sub>2</sub> (b<sub>2</sub>) adalah 0,824, hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kompetensi kerja maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,824
- Besarnya nilai korelasi berganda (R) adalah 0,738 hal ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kompetensi dengan kepuasan pasien sebesar 0,738, hal ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan

kompetensi (X2) secara keseluruhan dengan variabel kepuasan pasien (Y) dengan demikian model dinyatakan sangat layak.

- e. Besarnya nilai ( $R^2$ ) adalah 0,545 hal ini menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kinerja sebesar 0,545 atau 54,5% dan sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Hasil Pengujian secara Simultan (uji F)

**Tabel. 2 Pengujian Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85,484	2	42,742	17,886	,000 <sup>b</sup>
	Residual	88,416	37	2,390		
	Total	173,900	39			

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $17,886 > 3,25$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dinyatakan bahwa semua variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kompetensi (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

#### Hasil Pengujian secara Parsial (uji t)

**Tabel 3 Pengujian Secara Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,949	6,677		,891	,378
	Kualitas Pelayanan	,373	,157	,249	2,380	,000
	Kompetensi	,824	,137	,629	6,012	,000

Sumber : Data diolah, 2020

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel x yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi (X2) terhadap variabel y yaitu kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa :

- a. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,380 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1,687, dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga variabel kualitas pelayanan (X1) mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b. Variabel kompetensi (X2) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,012 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1,687, dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga variabel kompetensi (X2) mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kompetensi (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien RS Prima Husada.

## Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kompetensi adalah kesanggupan pelaksana untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan rumah sakit yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman.

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel X1 yakni kualitas pelayanan dan variabel X2 yakni kompetensi dilakukan melalui pengujian secara parsial (Uji t). Dengan bantuan pengolahan data dengan SPSS diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas pelayanan sebesar 2,380 dan nilai  $t_{hitung}$  kompetensi sebesar 6,012 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,679) Maka dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi (X2) secara parsial sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada.

Hasil pengujian secara simultan dilakukan Uji F menyatakan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $17,886 > 3,25$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan dinyatakan bahwa semua variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kompetensi (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

Upaya rumah sakit primahusada dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan cara :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pasien.
2. Meningkatkan kompetensi tenaga medis dengan mengikutkan workshop /pelatihan-pelatihan.

Hasil Uji dominasi pengaruh diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Koefisien terstandar 0,249 dan variabel kompetensi memiliki nilai sebesar 0,629, dengan demikian maka kompetensi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas pelayanan dan kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada .
2. Kualitas pelayanan dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada.
3. Kompetensi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka, penulis memberikan saran sebagai berikut : RS Prima Husada perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien. Melihat Besarnya nilai ( $R^2$ ) adalah 54,5 % maka disarankan peneliti-peneliti selanjutnya, untuk menambah variabel lain untuk guna meningkatkan kepuasan pasien antarlain harga biaya perawatan , fasilitas rumah sakit, lokasi rumah sakit dll

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiyanto dan Yunus. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasiitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi.
- Kotler, Philip & Keller. (2016). Marketing Management. 15<sup>th</sup> edition. United States: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Edisi ke 3. Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat.
- Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2011. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.