

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK UTAMA PRIMA SURABAYA

Oleh :

Jamalluddin Achmad

Juli Prastyorini

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA

Jl. Perak Barat No.173, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan, Kota SBY , Jawa Timur 60177

Email :

ajamalludin94@gmail.com

juliprastyorini@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh kunjungan pasien laboratorium klinik utama prima surabaya yang masih aktif serta belum memenuhi target yang ditetapkan oleh pihak laboratorium. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuisisioner terhadap 42 orang responden pelanggan laboratorium klinik utama prima surabaya dengan metode purposive sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pelayanan dan fasilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear regresi berganda, uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pada uji hipotesis diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,005$ dan $f^{\text{hitung}} 86,083 > f^{\text{tabel}} 3,23$ sehingga variabel pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laboratorium klinik utama prima. Dan secara parsial pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima karena pelayanan memperoleh nilai $t^{\text{hitung}} 9,278 > t^{\text{tabel}} 2,022$, sedangkan fasilitas $t^{\text{hitung}} 10,282 > t^{\text{tabel}} 2,022$ dan hasil uji koefisien determinasi.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Inisiatif kesehatan adalah tindakan pemerintah dan masyarakat sipil untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Sebagai bagian dari usaha kesehatan ini, pemerintah berupaya untuk mencapai pada urutan kesehatan yang cukup baik untuk semua dengan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, dan kesembuhan secara keseluruhan. Penyelenggaraan kegiatan kesehatan didukung oleh sumber daya kesehatan, antara lain tenaga kesehatan, institusi kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan, pembiayaan kesehatan, pelayanan kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan.

Meningkatnya persaingan di dunia bisnis telah memaksa banyak perusahaan untuk menawarkan kepada konsumen berbagai jenis pilihan dan peralatan. maka, masyarakat lebih selektif dalam menentukan kebutuhan fisik dan mentalnya. Tujuan memenuhi kebutuhan dan aspirasi ialah untuk mencapai tingkat kepuasan setinggi mungkin. Kepuasan pelanggan merupakan faktor keberhasilan

yang penting. Lebih penting lagi, kepuasan pelanggan adalah dasar dari kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan. Kami mencapai kepuasan pelanggan dengan 2 elemen layanan dan peralatan yang kami sediakan. Posisi produk atau layanan di benak atau memori konsumen dan merupakan pilihan pertama untuk pembelian di masa mendatang. Berita yang terjadi di dunia bisnis saat ini adalah sebagai tantangan dan sebagai peluang untuk layanan / organisasi layanan / forum. Pelayanan adalah kegiatan bagi keperluan semua orang, dengan tujuan tidak hanya untuk memberikan pelayanan, tetapi juga membangun kerjasama dalam kurun waktu panjang, berharap saling memberikan keuntungan. Pelayanan yang baik berarti memahami harapan pelanggan dan selalu penilaian lebih menurut pelanggan. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan dari satu kelompok kepada kelompok lain, bukan objek. Pada dasarnya tidak berwujud, konsumen secara aktif terlibat dalam proses produksi dan tidak melakukan apapun dengan benar (Kotler, 2018).

Klinik laboratorium merupakan tempat yang memberikan pelayanan medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik. Laboratorium klinis saat ini mengatasi banyak rintangan untuk menyadari manfaat pemberian layanan kesehatan. Tidak semua laboratorium klinik sebagai lembaga kesehatan masyarakat yang memiliki standar layanan dan kualitas yang wajar. Seiring dengan perkembangan laboratorium klinik di Indonesia dan penduduk menuntut fasilitas kesehatan yang berkualitas tinggi dan terjangkau, laboratorium wajib memenuhi tuntutan ini seiring dengan semakin ketatnya persaingan. Pelayanan yang berkualitas akan timbul kepuasan pelanggan, menanamkan agama, serta memastikan pelanggan kembali untuk dilayani. Banyak syarat yang harus dipenuhi supaya pelayanan medis untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Syarat yang harus dipenuhi setidaknya mencakup delapan tuntutan yang penting. Artinya, tersedia (available), rasional (reasonable), berkelanjutan (continuous), dapat diterima (acceptable), efisien (efisien), kualitas (quality), (Azwar, 2010). Karena bisnis inti dari laboratorium klinik pada dasarnya adalah penjualan jasa medis, ketersediaan energi medis adalah untuk pelanggan ketika menentukan penyedia layanan medis sebagai wadah di mana mereka pulih dari penyakit mereka.

Dengan semakin berkembangnya kebutuhan dan tuntutan pelanggan saat menerima pelayanan, klinik laboratorium tidak hanya menyediakan tenaga medis profesional, tetapi juga semua keinginan untuk menyediakan layanan, dari awal pendaftaran hingga perawatan manajemen dan pemenuhan dokter. Tidak memakan waktu lama dan juga pemeriksaannya, dokter dan perawatnya sangat ramah. Pratama (2003), sifat asal muasal menyelenggarakan layanan kesehatan berarti bahwa pelanggan memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengguna (pelanggan) pelayanan kesehatan dengan harapan pemecahan peningkatan masalah kesehatan.

Untuk meningkatkan penjualan jasa perusahaan kepada pesaing yaitu dengan menunjukkan layanan yang mempunyai kualitas tinggi sesuai dengan tingkatan minat pelanggan. Minat pelanggan kepada layanan yang diterima bisa dibuat sesuai dengan saran dan pengalaman mereka. Pelayanan kualitas bisa dijadikan untuk simbol agar mencapai keunggulan bersaing. Ini adalah dasar dari klinik laboratorium bertujuan menyediakan semua jenis layanan kepada masyarakat. Harap dicatat bahwa pelanggan yang menggunakan layanan laboratorium klinik lah yang mengevaluasi kualitas layanan laboratorium klinik. Penelitian diperlukan untuk mendapatkan informasi tentang kualitas atribut layanan yang bisa menyediakan pelayanan prima serta yang tidak bisa menyediakan layanan prima. Hal ini disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan memengaruhi kepuasan pelanggan dari laboratorium. Layanan yang berkualitas dapat mendorong pelanggan agar membangun hubungan yang kuat dengan penyedia pelayanan. Hubungan ini membuat bisnis lebih memahami selera konsumen, keinginan dan kebutuhan yang sebenarnya (Rahmatika, 2019).

Kotler (2016) menyatakan bahwa usaha manajemen bisnis, yang berhubungan langsung terhadap kepuasan konsumen, ialah mengajak dan mempertahankan konsumen agar menggunakan peralatan sebaik mungkin. Fasilitas ialah prasarana dan sarana yang khusus bagi upaya kita bagi peningkatan kebahagiaan.

Persaingan antar laboratorium klinik di Surabaya dan antara laboratorium klinik utama Prima dengan laboratorium klinik di Surabaya semakin ketat. Semua laboratorium tentunya berusaha

menang bersaing dengan meningkatkan kualitas layanan dan ilmu kedokteran. Macam layanan yang tersedia di Laboratorium Klinik Utama Prima Surabaya adalah: Pemeriksaan medis, Radiologi, USG, EMG dan EEG.

Laboratorium klinik utama prima adalah suatu usaha yang berjalan di bidang kesehatan yang sudah berjalan lama yang mengutamakan pelayanan dan fasilitas terbaik sesuai standar operasional agar memengaruhi rasa kepuasan pelanggan yang datang.

Kepuasan konsumen merupakan rasa suka atau kecewa yang dirasakan ketika membandingkan proses atau hasil sebuah produk dengan harapan dari tindakan yang dilakukan konsumen. Rasa dan kekecewaan konsumen dibentuk oleh harga, mutu barang, dan lokasi menurut (Bailia, Soegoto & Loindong, 2014). Assauri (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen ialah keberhasilan usaha perusahaan di masa depan dan mengukur seberapa baik pelanggan bereaksi terhadap bisnis jangka panjang perusahaan. Menurut Richard Oliver (2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dari sini, disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan ialah perasaan penggunaan jasa sesudah menerima layanan yang memuaskan, dan dianggap sebagai kinerja yang diharapkan.

Dari penjelasan diatas peneliti berminat untuk membuat sebuah penelitian berjudul “PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK UTAMA PRIMA SURABAYA”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas, ialah:

1. Apakah pelayanan dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima ?
2. Apakah fasilitas dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima ?
3. Apakah pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laboratorium klinik utama prima ?

Tujuan Masalah

Tujuan dari masalah ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima Surabaya. Yang sesuai rumusan masalah dan latar belakang yang dijelaskan dengan tujuan :

1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Laboratorium Klinik utama prima surabaya.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima surabaya.
3. Pengaruh pelayanan dan fasilitas secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan laboraotium klinik utama prima.

Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :
Buat menyampaikan info pada laboratorium klinik utama prima surabaya lewat pelayanan serta fasilitas yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan menjadi sumber berita untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian khususnya berkaitan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi STIAMAK Barunawati :
 - a) Memperkenalkan sumber daya administrasi bisnis dan manajemen dengan Peningkatan dan penjagaan mutu mahasiswa.
 - b) Membantu dunia pendidikan supaya dapat menciptakan mahasiswa yang berkualitas dan profesional dalam bidangnya.
 - c) Menjadi evaluasi kurikulum yang diterapkan supaya sesuai dengan kebutuhan dunia usaha.
3. Bagi Perusahaan

- a) Laboratorium Klinik Prima Prima Surabaya dapat memberikan petunjuk dan informasi untuk membantu pelanggan mengetahui apa yang mereka inginkan dan butuhkan untuk memenuhi kebutuhan medis pelanggan.
- b) Meningkatkan kepuasan pelanggan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Laboratorium Klinik Prima Utama.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Deskripsi Teori

Pelayanan

Menurut Kotler (2018), pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan tidak berwujud yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain yang tidak menimbulkan hak milik. Menjelaskan pelayanan mempunyai 4 karakter yang penting, yaitu :

- a. *Intangibility*, tidak bisa dilihat, tidak berwujud dan tidak bisa dirasakan. Maka, konsumen tidak bisa menilai kualitas layanan sebelum mengkonsumsinya. Dengan ini, penyedia layanan mengalami tantangan agar menyediakan bukti fisik dan membandingkan dengan produk lain. Hubungan antara penyedia layanan dengan konsumen harus efektif orang yang memberikan layanan merupakan faktor penting. Cara ini, kunci kesuksesan perusahaan layanan terletak pada perekrutan, membangun dan mengembangkan pegawai.
- b. *Inseparability*, biasa barang di produksi, di konsumsi dan di jual. Sedangkan layanan biasanya dijual di ikuti produksi setelah itu dikonsumsi pada waktu bersama-sama. Hubungan penyedia pelayanan dengan pihak konsumen mewakili fungsi tertentu dari pemasaran layanan.
- c. *Variability*, layanan oleh variabel, bentuk variasi banyak, jenis dan kualitas bergantung pada siapa, dimana dan kapan layanan itu diciptakan. Dalam urusan ini, penyedia layanan bisa menggunakan 3 tingkat kontrol kualitas:
 1. Mengadakan seleksi, investasi serta pelatihan anggota
 2. Mengadakan standarisasi cara pelaksanaan pelayanan.
 3. Memantau rasa puas pelanggan dengan saran dan survei yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan.
- d. *Perishability*, seperti barang habis pakai dan tidak dapat disimpan.

Sedangkan menurut Jasfar (2005), mengatakan bahwa pelayanan adalah perdebatan yang sangat kompleks, karena pelayanan tidak sama dengan kualitas produk, mengingat sifat yang tidak berwujud rangsangannya terhadap konsumsi dan produksi.

Fasilitas

Menurut Youti (2010:12) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri.

Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang bertempat di suatu lingkungan perusahaan dan tempat kerja, dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan yang maksimal kepada konsumen dan konsumen merasa nyaman dan memuaskan, Menurut Tjiptono (2007),

Kepuasan Pelanggan

Menurut Zulian Yamit (2016) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Sedangkan menurut Umar (2014) “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama” . Arti sebenarnya dari kepuasan pelanggan pada hakikatnya sama dengan kepuasan pelanggan, yang keduanya bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

hakikatnya sama dengan kepuasan pelanggan, yang keduanya bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Kerangka Berpikir

Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan ini mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam konteks ini, layanan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemilik layanan dalam hal kenyamanan, kecepatan, timbal balik, kompetensi, dan keramahan, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Pelayanan (*quality of service*) dapat ditentukan dengan membandingkan penilaian konsumen terhadap pelayanan tertentu yang mereka terima/ tidak terima dengan atribut pelayanan perusahaan, berdasarkan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan. Konsep pelayanan yang unggul memberikan peluang bagi para pelaku usaha untuk saling bersaing untuk menarik konsumen.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan laboratorium kepada pelanggan, maka semakin besar pula minat konsultasi pelanggan di kemudian hari. Disisi lain, Parashuraman et al. (2005) menemukan bahwa kualitas layanan bertepatan dengan kepuasan pelanggan dan menggunakan peningkatan kualitas layanan (lebih positif) untuk mencerminkan penyebab peningkatan kepuasan pelanggan.

Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas adalah salah satu faktor utama yg mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin buruk fasilitas yang Anda sediakan, semakin rendah kepuasan pelanggan Anda. Salah satu upaya manajemen, terutama untuk kepentingan pribadi, adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini berarti memberikan peluang terbaik untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Sarana dan prasarana yang sangat penting dalam memperjuangkan kesejahteraan yang lebih besar, seperti memberikan kenyamanan, memenuhi kebutuhan dan memberikan ketenangan pikiran bagi pengguna jasa (Kotler, 2009).

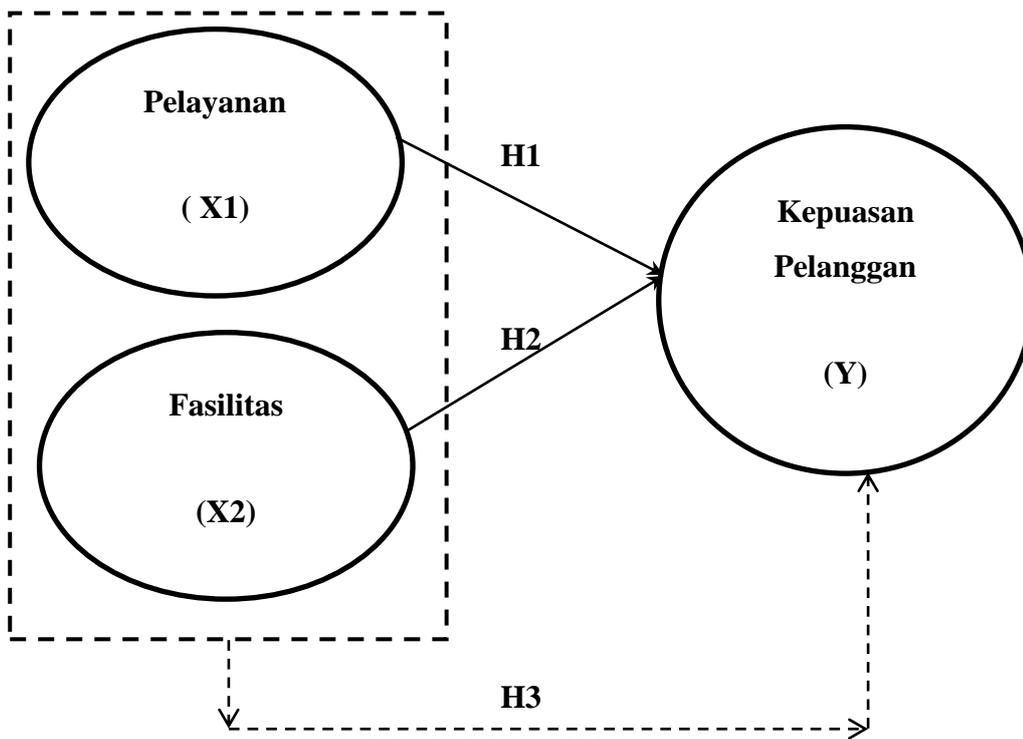
Wahyu Kartika Aji (2011) meneliti dampak pelayanan, harga dan fasilitas Klinik AS Shifa Bekasi terhadap kepuasan pelanggan, dan Puji Wahyuningrum (2011) meneliti dampak fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. menunjukkan bahwa layanan dan fasilitas memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hubungan Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan ini mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam konteks ini, layanan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemilik layanan dalam hal kenyamanan, kecepatan, timbal balik, kompetensi, dan keramahan, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Dan Fasilitas adalah salah satu faktor utama yg mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin buruk fasilitas yang Anda sediakan, semakin rendah kepuasan pelanggan Anda.

Dari penjelasan diatas bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 2.1 Model Analisis

Sumber: Data Diolah Penulis

Keterangan :

- > : Pengaruh Secara Parsial
- > : Pengaruh Secara Simultan

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, sugiyono (2017). Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga Variabel pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik pelayanan diberikan oleh laboratorium klinik utama prima semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan yang datang

H2 : Diduga Variabel fasilitas dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik fasilitas yang diberikan laboratorium klinik utama prima semakin puas juga pelanggan yang datang.

H3 : Diduga Variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersamaan pada kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima.

MERODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dengan penelitian ini untuk menguji hipotesis atau keterkaitan. Pendekatan penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian yang menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis.

Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 43 responden yang diambil dari pelanggan Laboratorium Klinik Utama Prima Surabaya.

Definisi Operasional

Definisi operasional yang termasuk dalam penelitian ini :

1. Pelayanan (X1)

Karena jasa tidak dapat dilihat dan dirasakan secara langsung, konsumen cenderung membuat penilaian berdasarkan apa yang dapat mereka lihat. variabel Pelayanan di analisis dengan sebagai berikut :

- a. Bukti langsung
- b. Keandalan
- c. Perhatian

2. fasilitas (X2)

Fasilitas adalah faktor yang kedua setelah pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Fasilitas yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi fasilitas yang buruk menurunkan kepuasan pelanggan. Variabel fasilitas dapat dilihat dari :

- 1. perlengkapan laboratorium
- 2. Pelayanan ambil darah di rumah pelanggan dan
- 3. Pengiriman hasil pemeriksaan di rumah pelanggan gratis

3. kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan ialah perasaan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh laboratorium.

Variabel kepuasan pelanggan bisa dilihat dari sebagai berikut :

- 1. Pelayanan dan fasilitas yang didapat sesuai dengan keinginan pelanggan
- 2. Pelanggan datang kembali untuk melakukan pemeriksaan
- 3. Mengajak dan merekomendasikan kepada orang lain supaya datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas ini digunakan untuk mengetahui ketepatan sesuatu perlengkapan dalam mengukur hasil responden.

1. Uji Validitas Pelayanan (X1)

**Tabel 4.7 Uji Validitas (X1) Pelayanan
Item-Total Statistik**

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.770**	.611**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	42	42	42	42
X1.2	Pearson Correlation	.770**	1	.642**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	42	42	42	42
X1.3	Pearson Correlation	.611**	.642**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	42	42	42	42
TOTAL	Pearson Correlation	.873**	.897**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat dan bisa disimpulkan bahwa nilai corrected Item-Total Correlation setiap item memperoleh nilai total pada tabulasi dari jawaban responden. Dengan dibuktikan oleh hasil uji validitas menggunakan spss pada variabel pelayanan (X1) bahwa nilai rhitung > rtabel berdasarkan uji sig. 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa hasil nilai item-item tersebut dinyatakan valid karena nilai rhitung > 0,312 (rtabel).

2. Uji Validitas Fasilitas (X2)

Tabel 4.8 Uji Validitas (X2) Fasilitas Item-Total Statistik

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.661**	.701**	.634**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42
X2.2	Pearson Correlation	.661**	1	.455**	.615**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	42	42	42	42	42
X2.3	Pearson Correlation	.701**	.455**	1	.429**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.005	.000
	N	42	42	42	42	42
X2.4	Pearson Correlation	.634**	.615**	.429**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.000
	N	42	42	42	42	42
TOTAL	Pearson Correlation	.901**	.841**	.784**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.8 diatas dapat dilihat dan disimpulkan bahwa nilai corrected item-total correlation setiap item menerima nilai total pada tabulasi dari jawaban responden. Dengan dibuktikan oleh hasil uji validitas menggunakan spss pada variabel fasilitas (X2) bahwa nilai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$ berdasarkan uji sig 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa hasil nilai item-item tersebut dinyatakan valid karena nilai $r^{\text{hitung}} > 0,312$ (r^{tabel}).

3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.9 Uji Validitas (Y) Kepuasan Pelanggan Item-Total Statistik

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.679**	.424**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	42	42	42	42
Y1.2	Pearson Correlation	.679**	1	.389*	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.000
	N	42	42	42	42
Y1.3	Pearson Correlation	.424**	.389*	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.005	.011		.000
	N	42	42	42	42
TOTAL	Pearson Correlation	.858**	.847**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan dan dilihat bahwa nilai corrected item-total correlation setiap item memperoleh nilai total pada tabulasi dari jawaban responden. Dengan dibuktikan dengan hasil uji validitas menggunakan spss pada variabel kepuasan pelanggan (Y) bahwa nilai

rhitung > rtabel berdasarkan uji sig. 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa hasil nilai item-item tersebut dinyatakan valid karena nilai rhitung > 0,312 (rtabel).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan perangkat untuk perangkat akuisisi data, untuk mengukur reliabilitas nya data menggunakan alpha cronbach. Variabel dikatakan reliabel jika cronbach alpha > 0.60 begitupun sebaliknya jika cronbach alpha < 0.60 data dikatakan tidak reliabel.

1. Uji Reliabilitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas (X1) Pelayanan
Reliability Statistik
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

Sumber : hasil olah spss

Dari tabel 4.10 diatas dijelaskan bahwa hasil dari uji reliabel menggunakan spss mendapatkan nilai cronbach's alpha 0,845 yang artinya > dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan (X1) dinyatakan reliabel.

2. Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas (X2) Fasilitas
Reliability Statistik
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.11 diatas dijelaskan bahwa hasil dari uji reliabel menggunakan spss mendapatkan nilai cronbach's alpha 0,841 yang artinya > dari 0,060 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas (X2) dinyatakan reliabel.

3. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas (Y) Kepuasan Pelanggan
Reliability Statistik
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	3

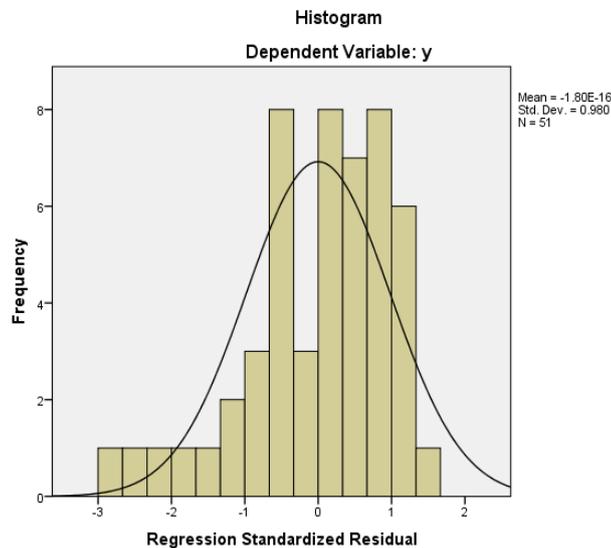
Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.12 diatas dijelaskan bahwa hasil uji reliabel menggunakan spss mendapatkan nilai cronbach's alpha 0,748 yang artinya > dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

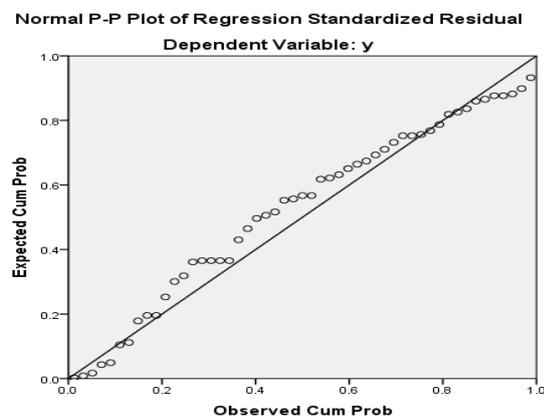
Uji ini digunakan untuk mengetahui data tersebut normal atau tidak normal.



Gambar 4.2 Grafik Histogram

Sumber : hasil olah spss

Dari gambar 4.2 diatas dapat dikatakan bahwa hasil dari uji normalitas dengan dengan responden yang berjumlah 42 tersebut garis membentuk seperti gunung yang artinya garis tersebut menunjukkan normal.



Gambar 4.3 Grafik P-P Plot

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari gambar 4.3 diatas dapat dikatakan bahwa dengan 42 responden data dikatakan normal, karena garis diagonal atau histogram nya mengikuti arah diagonalnya sehingga dapat dikatakan normal. Jika garis diagonal atau histogram nya jauh dari garis diagonal maka data tersebut tidak normal.

Tabel 4.13 Grafik Kolmogorov-Smirnov

One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.91185111
	Absolute	.163
Most Extreme Differences	Positive	.156
	Negative	-.163
Kolmogorov-Smirnov Z		1.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.212

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.13 diatas menjelaskan bahwa dengan data 42 responden tersebut menunjukkan normal. Sesuai dengan syarat pengujian nya yaitu dapat dikatakan normal jika nilai asymptotic significance $> 0,05$. Sehingga dilihat dari tabel diatas nilai asymptotic significance $0,212 >$ dari $0,05$.

2. Uji Multikolienaritas

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.324	3.084
	X2	.324	3.084

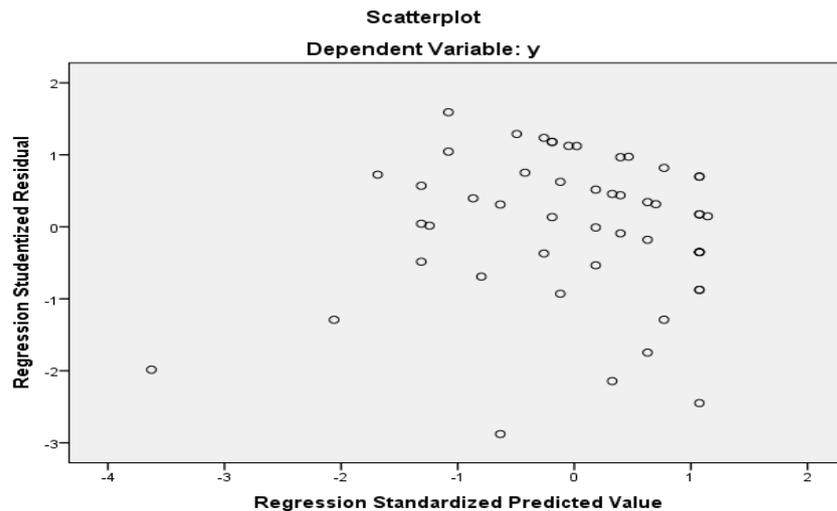
a. Dependent Variable: y

Sumber : hasil olah spss

Dari tabel 4.14 diatas dijelaskan bahwa jika nilai VIF < 10 dan toleransi value $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas. Data diatas menunjukkan nilai Vif (X1) dan (X2) adalah 3,084 dan toleransi value 0,324, sehingga hasil dari uji multikolinearitas di atas dikatakan tidak terjadi multikolinearitas karena $3,084 < 10$ dan $0,324 > 0,1$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk adanya persamaan varians.



Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari gambar 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik tersebut menyebar di antara 0 yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.919	1.956		4.049	.000
1 X1	-.052	.237	-.052	-.219	.828
X2	.326	.193	.400	1.691	.097

a. Dependent Variable: y

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.15 diatas disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y &= a + b_1.X_1 + b_2.X_2 \\
 &= 7.919 + (-0,52) + 0,326
 \end{aligned}$$

Keterangan :

1. Jika (β_0) = 7,919 , apabila variabel independen bernilai 0, maka nilai dependen laboratorium klinik utama prima sebesar 7,919 dengan asumsi variabel tetap.
2. Jika (β_1) = -0,52, maka hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan berlawanan arah. Apabila pelayanan naik maka kepuasan pelanggan menurun begitupun sebaliknya kalau pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan naik.
3. Jika (β_2) = 0,326, maka hubungan fasilitas dengan kepuasan pelanggan searah. Apabila fasilitas naik kepuasan pelanggan pun juga naik, begitu pun sebaliknya jika fasilitas turun maka kepuasan pelanggan pun juga turun.

a) Uji Determinasi (R^2)

Uji Determinasi ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.683	.675	1.090

1.1.1.1 Predictors: (Constant), PELAYANAN

1.1.1.2 Predictors: (constant), FASILITAS

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.16 diatas menjelaskan bahwa nilai R square 0,683 atau 68,3 % yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap y sebesar 68,3 % dan sisanya 31,7 % di pengaruhi variabel lain.

Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel X1 dan X2 secara bersama sama terhadap variabel Y. Berikut hasil uji f menggunakan spss :

Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.347	1	102.347	86.083	.000 ^b
	Residual	47.558	40	1.189		
	Total	149.905	41			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.17 diatas penelitian menggunakan spss memperoleh nilai ANNOVA dengan nilai F hitung = 86,083 dengan nilai signifikan nya 0,000. $df_1 = 1$, $df_2 = 40$ maka diperoleh Ftabel dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} F_{\text{tabel}} &= f (k : n - k) \\ &= f (2 : 42 - 2) \\ &= f (2 : 40) \\ &= 3,23 \end{aligned}$$

Keterangan :

k: jumlah variabel independen (x)

n : jumlah responden

Sehingga didapatkan hasil fhitung 86,083 > dari 3,23 dan nilai signifikan 0,000 < dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak maka variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji T (Parsial)

Uji T (parsial) ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya Pengaruh parsial (sendiri). Berikut hasil uji T menggunakan spss :

Tabel 4.18 Hasil Uji T Variabel X1 Terhadap Variabel Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.271	1.057		3.095	.004
	PELAYANAN	.754	.081	.826	9.278	.000

a. Dependent variabel : kepuasan

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.18 diatas menggunakan spss memperoleh nilai $t^{\text{hitung}} = 9,278$ dan signifikan 0,000 maka diperoleh t^{tabel} dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t^{\text{tabel}} &= t (a/2 : n - k - 1) \\ &= t (0,025 : 42 - 2 - 1) \\ &= t (0,025 : 39) \\ &= 2,022 \end{aligned}$$

Keterangan :

k : jumlah variabel independen (x)

n : jumlah responden

a : 0,05 dibagi 2 = 0,025

Sehingga didapatkan hasil thitung $9,278 >$ dari $2,022$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak maka variabel pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 4.19 Hasil Uji T Variabel X2 Terhadap Y
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.436	1.035		2.354	.024
FASILITAS	.618	.060	.852	10.282	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil Olah Spss

Dari tabel 4.19 diatas menggunakan spss memperoleh nilai t^{hitung} 10,282 dan nilai signifikan 0,000 maka diperoleh t^{tabel} dengan menggunakan rumus berikut :

$$\begin{aligned} t^{\text{tabel}} &= t (a/2 : n - k - 1) \\ &= t (0,025 : 42 - 2 - 1) \\ &= t (0,025 : 39) \\ &= 2,022 \end{aligned}$$

Keterangan :

k : jumlah variabel independen (x)

n : jumlah responden

a : 0,05 dibagi 2 = 0,025

Sehingga didapatkan hasil thitung $10,282 >$ dari $2,022$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak maka variabel fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laboratorium Klinik Utama Prima

Berdasarkan hasil penelitian dan uji t yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima, dengan dibuktikan oleh uji t yang menunjukkan nilai thitung = $9,278 >$ dari $t_{\text{tabel}} = 2,022$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai sig $0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hubungan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan searah. Dengan ini apabila pelayanan naik kepuasan pelanggan juga ikut naik, begitupun sebaliknya jika pelayanan menurun kepuasan pelanggan juga ikut menurun.

Menurut ungkapan para responden terhadap variabel pelayanan (X1) sebagian besar responden memberikan ungkapan yang positif dengan nilai persentase 60,00% menyatakan sangat setuju dengan pelayanan yang baik diberikan oleh laboratorium seperti : pengambilan darah dirumah , pengiriman hasil gratis dan pelayanan ramah oleh karyawan.

Hal ini sama dengan penelitian adam reyhan (2013) menjelaskan bahwa pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen / pelanggan.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laboratorium Klinik Utama Prima

Berdasarkan dengan hasil penelitian dengan uji t dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima, dengan dibuktikan oleh uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} = 10,282 >$ dari $t_{tabel} = 2,022$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai sig $0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hubungan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan searah. Dengan ini apabila fasilitas naik kepuasan pelanggan juga ikut naik, begitupun sebaliknya apabila fasilitas menurun kepuasan pelanggan juga ikut menurun.

Menurut ungkapan rasa responden terhadap variabel fasilitas (X2) sebagian besar responden memberikan ungkapan positif dengan nilai persentase 60,00% menyatakan sangat setuju dengan fasilitas yang diberikan oleh laboratorium seperti : tempat gedung yang diberikan nyaman , fasilitas pemeriksaan lengkap dan alat yang dimiliki lengkap dan canggih.

Hal ini sama dengan penelitian th. A radito (2014) menjelaskan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laboratorium

Klinik Utama Prima

Berdasarkan dengan hasil penelitian dengan uji f dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama, dengan dibuktikan oleh uji f yang menunjukkan nilai $f_{hitung} = 86,083 >$ dari $f_{tabel} = 3,23$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai sig $0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hubungan pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan searah. Dengan ini apabila pelayanan dan fasilitas naik kepuasan pelanggan juga ikut naik, begitupun sebaliknya apabila pelayanan dan fasilitas menurun kepuasan pelanggan juga ikut menurun.

Menurut ungkapan rasa responden terhadap variabel pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) sebagian besar responden memberikan ungkapan positif dengan nilai persentase 77,14 % menyatakan sangat setuju dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh laboratorium seperti : pengambilan darah dirumah, pengiriman gratis , pelayanan ramah dan sopan oleh karyawan, tempat gedung yang diberikan nyaman , fasilitas pemeriksaan lengkap dan alat yang dimiliki lengkap dan canggih.

Hal ini sama dengan penelitian widya agustin (2018) menjelaskan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan menunjukkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, dengan dibuktikan oleh uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} = 9,278 >$ dari $t_{tabel} = 2,022$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai sig $0,05$,dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima.
2. Variabel fasilitas menunjukkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, dengan dibuktikan oleh uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} = 10,282 >$ dari $t_{tabel} = 2,022$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai sig $0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima.
3. Variabel pelayanan dan fasilitas menunjukkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, dengan dibuktikan oleh uji f yang menunjukkan nilai $f_{hitung} = 86,083 >$ dari $f_{tabel} = 3,23$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai sig $0,05$, dan dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas , peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Saran kepada perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaru, seperti : memberikan pelayanan pengambilan darah ke rumah dengan jam batas yang ditambah dan fasilitas tambahan pemeriksaan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hasil yang cepat dan akurat serta pengiriman hasil bisa dengan melalui media sosial seperti WA dan email, agar pelanggan terus datang untuk melakukan pemeriksaan dan mengajak kerabat maupun orang lain.
2. Disarankan kepada perusahaan untuk mengadakan promo harga pada 1 bulan sekali atau setiap hari tertentu seperti hari ulang tahun perusahaan / hari sehat dunia dan mempromosikan lewat media sosial seperti facebook, instagram, WA , dll. Agar pelanggan tertarik dan terus periksa di laboratorium klinik utama prima.
Disarankan kepada peneliti agar selanjutnya menambahkan harga sebagai variabel independen dan ditambah lagi dengan teori pendukung yang lebih baru agar penelitian bersifat pembaharuan.

DAFTAR REFERENSI

- ANISA, S. N. (2022). Pengaruh Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan (Suatu Survey Pada Pelanggan Klinik Dr. Lisnur Saptowati, Sp. Og Kota Tegal) (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Pascasarjana).
- Bancin, E. S., Aini, F., & Gunawan, R. (2018). Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan dan Keistimewaan dan Hubungan antar Manuisa terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Aceh Singkil. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 41-51.
- Febiana, M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Laboratorium Di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat) (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stei) Jakarta).
- Malawau, Claudia Valentine. Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Pada Pt. Banga Sarana Surya. Diss. Stia Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya, 2020.
- Ni Luh Made, J. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip Pada Laboratorium Ari Canti Gianyar. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip Pada Laboratorium Ari Canti Gianyar.
- Nur, Mochamad. Kualitas Dan Pelayanan Aplikasi Go Jek Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Stiamak Barunawati Surabaya. Diss. STIA MANAJEMEN DAN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA, 2019.
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25.
- Reyhan, A., & SRI, R. T. A. (2013). Analisis Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis).
- Saputra, A. D., & Hidayat, M. K. (2018). Pengaruh Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Laboratorium Prima Husada Malang.
- SARI, D. P. (2022). Pengaruh Sarana Dan Prasarana, Serta Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Upt Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Pasca Sarjana).
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.