

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA TAMAN KOTA BONTANG

Rheannisa Priyanka<sup>1)</sup>, Sri Indriani<sup>2)</sup>, Thomas Priyasmanu<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang  
Email : [rheannisapriyanka@gmail.com](mailto:rheannisapriyanka@gmail.com)

**Abstrak,** Kebutuhan air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia demi kelangsungan hidupnya. Mengingat pentingnya peranan air maka pemerintah membuat suatu badan daerah yaitu PDAM, penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang dan menentukan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik inferensial yang terdiri atas analisis faktor dan analisis regresi faktor utama dan pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh dari keseluruhan dan parsial pada variabel bebas (independen) terhadap terikat (dependen). Dari hasil analisa pada penelitian ini pengujian hipotesis pada uji T didapat bahwa hanya sub variabel responsiveness (X3) dan empathy (X5) yang dapat berpengaruh nyata terhadap variabel independen dan pada uji F didapatkan pengaruh nyata antar variabel independen dan dependen. Sedangkan pengaruh dominan pada nilai variabel independen terhadap variabel dependen hanya terjadi pada sub variabel responsiveness (X3) sebesar 3.900.

**Kata Kunci :** Analisis Statistik Inferensial, Analisis Faktor, Analisis Regresi Faktor Utama

### PENDAHULUAN

Kebutuhan air bersih sangat penting bagi kelangsungan hidupnya. Pada ilmu biologi menunjukkan bahwa sebagian besar tubuh manusia terdiri dari berat tubuhnya, oleh karena itu pemerintah pusat telah membentuk suatu lembaga yang disebut PDAM melalui pemerintah daerah dengan tujuan menggali potensi daerah khususnya air bersih yang nantinya dapat memberikan kontribusi bagi daerah itu sendiri..

Sebagai perusahaan jasa, PDAM tidak hanya dapat bekerja mencari keuntungan, tetapi juga memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini terjadi di PDAM Tirta Taman Kota Bontang. PDAM Tirta Taman Kota Bontang juga dapat menyediakan pasokan dan layanan air yang berkualitas kepada konsumen.. Berikut perubahan jumlah pelanggan PDAM Tirta Taman Bontang dari tahun 2015 ke tahun 2021.

Tabel 1 Perubahan Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang dari tahun 2015 ke tahun 2021

No	Tahun	Jumlah saluran rumah (SR)
1	2015	21.604
2	2016	23.411
3	2017	24.740

No	Tahun	Jumlah saluran rumah (SR)
4	2018	26.535
5	2019	28.061
6	2020	29.239
7	2021	30.238

(Sumber: PDAM Tirta Taman Kota Bontang)

Walaupun jumlah saluran rumah pada PDAM Tirta Taman tiap tahun kian mengalami kenaikan akan tetapi, masih dijumpai keluhan-keluhan pada pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang terhadap kualitas air diantaranya:

1. Dalam 1 hari air bersih hanya mengalir pada malam hari saja sehingga sulit mencuci pakaian dan piring pada saat siang hari.
2. Air yang dihasilkan cenderung keruh.
3. Pipa pelanggan sering mengalami kebocoran
4. Air tidak lancar dan tidak mengalir secara merata.
5. Air yang dihasilkan tidak kencang, cenderung lambat

Fenomena ini mengisyaratkan bahwa PDAM Tirta Taman Kota Bontang harus terus mengoptimalkan kualitas pelayanannya, seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan ekspektasi terhadap kualitas mutu air yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan / jasa adalah ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu yang baik (Fandy Tjiptono 2020:145). Sebagaimana yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2020:145) ada lima dimensi pokok yang berkaitan untuk mengidentifikasi kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan/kepercayaan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan yang terakhir adalah perhatian (*emphaty*).

Secara umum persepsi adalah layanan akurat yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki staf yang handal dibidangnya (Kotler dan Keller 2017:53) yang dimana pada objek yang diteliti adalah pelayanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang yang dipersepsikan oleh pelanggan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan atau diberikan, maka bisa dikatakan persepsi klien terhadap kualitas merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan pelayanan yang diberikan, dan jika pelayanan yang diterima melebihi harapan klien maka dapat dikatakan kualitas yang diberikan sudah layak dan sebaliknya.

Salah satu cara utama perusahaan jasa membedakan diri adalah dengan secara konsisten memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi daripada pesaing mereka. (Kotler 2017).

Upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan yang utuh tidaklah sederhana dan mudah karena tidak mungkin mencapai kepuasan pelanggan yang utuh, namun ada upaya perbaikan atau strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan seperti pemasaran relasional, pelayanan pelanggan yang prima, dan jaminan tanpa syarat, garansi khusus atau garansi pelanggan (Fandy Tjiptono, 2020: 40-43).

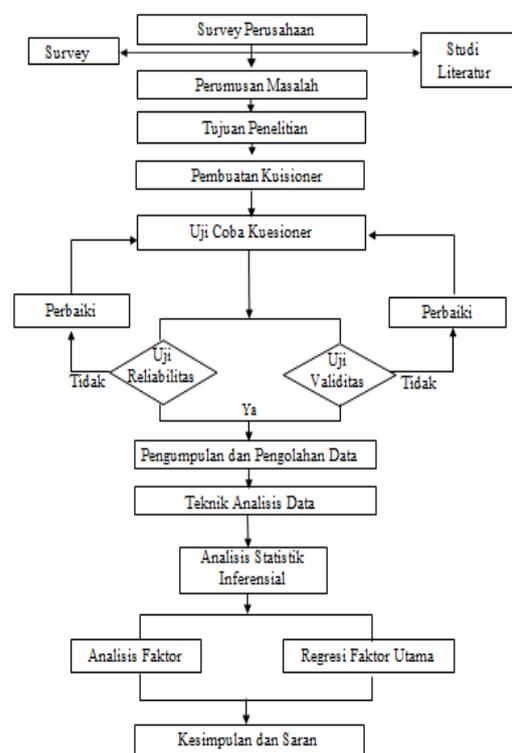
Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang dan menentukan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

## METODE

Populasi penelitian ini merupakan pelanggan rumah tangga PDAM Tirta Taman Kota Bontang sebanyak 30.238 saluran

pelanggan yang tersebar ke dalam 3 wilayah daerah pelanggan dan memiliki sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumusan yang sudah ditetapkan. Metode Analisis Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode analisis statistik inferensial yang dimana metode ini menggunakan metode analisis faktor dan analisis regresi faktor utama. Semua metode statistik inferensial pengujian hipotesis ini akan menggunakan hasil program komputer dengan (*software*) IBM *Statistic Program Social Science* (SPSS) versi 22 Tahun 2013.

Berikut adalah diagram alir penelitian yang dibuat untuk memudahkan proses penelitian yang akan dijalani:



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah pertama pada penelitian ini adalah melakukan perhitungan uji instrumen penelitian dengan tujuan apakah instrumen penelitian tersebut sudah valid atau tidak jika digunakan, terdapat 2 uji instrumen data:

1. Uji validitas

Tabel 2 Hasil uji instrumen data pada variabel X atau kualitas layanan

No. Item	r hitung SPSS	r tabel ( $\alpha = 0.05$ )	Hasil	Kesimpulan
1	0.642	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
2	0.755	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
3	0.642	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
4	0.675	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
5	0.627	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
6	0.632	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
7	0.764	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
8	0.923	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
9	0.855	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
10	0.952	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
11	0.723	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
12	0.840	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
13	0.952	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
14	0.873	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
15	0.897	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
16	0.455	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
17	0.504	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
18	0.566	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
19	0.824	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
20	0.881	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
21	0.897	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
22	0.455	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
23	0.900	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid

(Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 22)

Tabel 3 Hasil uji instrumen data pada variabel Y atau kepuasan pelanggan

No. Item	r hitung SPSS	r tabel ( $\alpha = 0.05$ )	Hasil	Kesimpulan
1	0.516	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
2	0.646	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
3	0.610	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
4	0.603	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
5	0.617	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
6	0.592	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
7	0.651	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
8	0.602	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
9	0.566	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
10	0.556	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
11	0.593	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
12	0.603	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
13	0.590	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
14	0.654	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
15	0.669	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
16	0.492	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
17	0.580	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
18	0.642	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
19	0.692	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
20	0.611	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
21	0.665	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
22	0.594	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid
23	0.661	0.361	r positif r hitung > r tabel; sig < 0.05	Valid

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 22)

Pada uji validitas di atas terdapat 23 butir pertanyaan yang diberikan pada tiap-tiap variabel berdasarkan nilai corrected item-total correlation pada hasil run operasi SPSS versi 22 maka nilai r tabel pada N=30 dengan taraf nyata sebesar 0,05 adalah sebesar: 0,361, yang dimana bahwa butir pertanyaan yang diberikan adalah valid.

## 2. Uji reliabilitas

Tabel 4 Reliability Statistics Kualitas layanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.966	23

(Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 22)

Tabel 5 Reliability Statistik Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	23

(Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 22)

Pada tabel reliability statistics di atas terlihat uji kualitas pelayanan (X) yang dimana nilai r alpha instrumen dengan program SPSS versi 22 sebesar 0,966 yang dimana nilai > nilai r tabel yaitu 0,361, begitupun dengan uji kepuasan pelanggan (Y) yang dimana nilai r alpha instrumen sebesar 0,921 > r tabel 0,361. Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga diambil keputusan bahwa instrumen sangat reliabel digunakan.

### • Metode Analisis Data

Nilai korelasi antar masing-masing variabel terbentuk hanya melibatkan 1 komponen utama yang dimana nilai pada tiap sub variabel sebesar:

Tangible (X1)	=	0,898 <sup>2</sup>	=	(80,6%)
Reliability (X2)	=	0,935 <sup>2</sup>	=	(87,4%)
Responsiveness (X3)	=	0,941 <sup>2</sup>	=	(88,5%)
Assurance (X4)	=	0,843 <sup>2</sup>	=	(71,0%)
Emphaty (X5)	=	0,909 <sup>2</sup>	=	(82,6%)

Tabel 6 Component Matrix

Component Matrix*	
	Component
	1
Tangible (X1)	.898
Reliability (X2)	.935
Responsiveness (X3)	.941
Assurance (X4)	.843
Emphaty (X5)	.909

Extraction Method: Principal Component Analysis

a.1 component extracted.

(Sumber: Data Penelitian yang Diolah 2021)

Pada nilai korelasi tabel di atas diketahui 5 variabel telah menunjukkan angka di atas 60%, berdasarkan kelima komponen di atas disimpulkan bahwa kelima variabel independen memiliki keeratan hubungan yang kuat dengan komponen utama.

Analisis regresi faktor utama pada dasarnya bertujuan untuk menghilangkan korelasi yang kuat antar variabel independen yang terdiri atas 5 (lima) sub variabel (Gani, 2018 : 140).

Untuk mentrasformasi variabel asal ke variabel yang baru maka dibutuhkan bantuan SPSS versi 22 dan pada penelitian SPSS ini telah dilakukan pada analisis faktor, hasil transformasi tersebut dikenali dengan nama variabel fact1\_1 perhitungan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 3,60 + 4,145(0,898 Z_1 + 0,935 Z_2 + 0,941 Z_3 + 0,843 Z_4 + 0,909 Z_5)$$

$$\hat{Y} = 3,60 + 3,722 Z_1 + 3,875 Z_2 + 3,900 Z_3 + 3,494 Z_4 + 3,767 Z_5$$

Dari persamaan analisis regresi faktor utama di atas maka nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 3,60. Dengan nilai koefisien variabel tangible (X1) sebesar 3,772, variabel reliability (X2) sebesar 3,875, variabel responsiveness (X3) sebesar 3,900, variabel assurance (X4) sebesar 3,494 dan yang terakhir nilai variabel emphaty (X5) sebesar 3,767.

• **Pengujian Hipotesis**

1. Uji F statistik

Tabel 7. Hasil Uji F statistik

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,967	1	5,967	17,182	,000 <sup>b</sup>
	Residual	34,033	98	,347		
	Total	40,00	99			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
 b. Predictors: (Constant), REGR factor score 1 for analysis 1  
 (Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 22)

Hasil pengujian uji F statistik ini secara bersama-sama atau simultan berpengaruh antara variabel X dan variabel Y atau kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Taman Kota

Bontang yang dimana nilai signifikan pada t hitung  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung sebesar  $17,182 >$  nilai F tabel sebesar 2,307.

2. Uji T Statistik

Tabel 8 Hasil Uji T statistik

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,304	,417		5,527	,000
	Tangible (X1)	,169	,158	,214	1,073	,286
	Reliability (X2)	,132	,123	,224	1,076	,285
	Responsiveness (X3)	,720	,223	1,204	3,223	,002
	Assurance (X4)	,152	,144	,152	1,060	,292
	Empathy (X5)	-,857	,167	-1,375	-5,136	,000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)  
 (Sumber: Data Penelitian yang Diolah, 2021)

Nilai  $t_{hitung}$  dari kelima sub variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebagai berikut:

- a. Pada X1 tangible terdapat nilai signifikansi sebesar  $0,286 > 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $1,073 <$  t tabel 1,985 sehingga X1 tangible ditolak karena tidak terdapat pengaruh X1 tangible terhadap Y.  
 b. Pada X2 reliability terdapat nilai signifikansi sebesar  $0,285 > 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $1,076 <$  t tabel 1,985 sehingga X2 reliability ditolak karena tidak terdapat pengaruh X2 reliability terhadap Y.  
 c. Pada X3 responsiveness terdapat nilai signifikansi sebesar  $0,002 <$

- $0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $3,223 <$  t tabel 1,985 sehingga X3 responsiveness diterima karena terdapat pengaruh X3 responsiveness terhadap Y.  
 d. Pada X4 assurance terdapat nilai signifikansi sebesar  $0,292 > 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $1,060 <$  t tabel 1,985 sehingga X4 assurance ditolak karena tidak terdapat pengaruh X4 assurance terhadap Y.  
 e. Pada X5 empathy terdapat nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $-5,136 <$  t tabel 1,985 sehingga X5 empathy diterima karena terdapat pengaruh X5 empathy terhadap Y, dengan nilai signifikansi 0,000.

3. Koefisien determinan

Tabel 9. Koefisien Determinant

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,386 <sup>a</sup>	,149	,140	,589	,149	17,182	1	98	,000	1,480

a. Predictors: (Constant), REGR factor score 1 for analysis 1

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
 (Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 22)

Koefisien determinasi kualitas layanan X (Fact1\_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai r square sebesar 0,140. Angka ini determinasi kualitas layanan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 14,0%. Jadi hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas layanan (X1, X2, X3, X4, dan X5) lebih berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

kualitas layanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang. Dari kelima sub variabel X maka yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah variabel responsiveness atau X3 karena memiliki nilai sebesar 3,900.

Mengacu pada beberapa kesimpulan, maka saran yang didapat:

- Dikarenakan responsiveness atau X3 memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan maka kedepannya pekerja atau staff PDAM Tirta Taman Kota Bontang harus tepat waktu dalam memberikan pelayanan serta memberikan prosedur pelaksanaan air bersih yang baik dan benar agar pelanggan puas dan mudah memahami apa yang disampaikan pekerja PDAM Tirta Taman Kota Bontang dalam memberikan jasa air bersih.
- PDAM Tirta Taman Kota Bontang disarankan untuk mengolah air bersih dari sumber alamnya seperti air pada lautan kampung wisata Bontang Kuala ataupun kubangan air bekas galian tambang untuk memenuhi kebutuhan air bersih dengan melakukan filter air sesuai dengan standar air minum yang sehat.
- Saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya atau sejenis apabila memiliki jumlah populasi dan sampel yang banyak, diharapkan untuk memakai rumus selain Slovin dalam G. Sevila, agar penelitian selanjutnya dapat lebih akurat.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Pada hasil hipotesis dengan menganalisis regresi faktor utama pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang dibagi menjadi 2 hasil yaitu:
  - Secara parsial atau uji T (sendiri-sendiri), Pada uji T didapatkan bahwa variabel independen kualitas layanan (X1 = tangible, X2 = reliability, X3 = responsiveness, X4 = assurance, X5 = empathy) secara parsial atau sendiri-sendiri hanya sub variabel responsiveness (X3) dan variabel empathy (X5) saja yang berpengaruh nyata terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y).
  - Secara simultan uji F (bersama-sama) didapatkan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel independen kualitas layanan yang dimasukkan kedalam fact1\_1 atau kolom REGR terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y).
2. Pada hasil analisis regresi faktor utama, didapatkan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan

**DAFTAR PUSTAKA**

Agustina, T., Oktiani, N., & Lestari, N. 2021. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Unibless Indo Multi Jakarta Selatan*. Jurnal Ilmiah MEA

- (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 5(1),175-184.  
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/701> diakses tanggal 20 Agustus 2021 Pukul 12:10 WITA.
- Armstrong dan Kotler. 2017. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 2. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gani Irwan, Amalia Siti. 2018. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Edisi Revisi. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Javed Ali, Ahmad Jusoh, et al. 2021. *Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Airline Industry: Partial Least Square (PLS)-Structural Equation Modelling (SEM) Approach*. Journal of Contemporary Issues in Business and Government, Vol. 27, No. 3, 2021. [https://cibg.org.au/pdf\\_11251\\_8de7ad2cf93ec6e861506e31fe2f5bcf.html](https://cibg.org.au/pdf_11251_8de7ad2cf93ec6e861506e31fe2f5bcf.html). Diakses pada tanggal 18 Agustus 2021, pukul 12.41 WITA.
- Kotler, P., Keller, K. 2017. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi ke 12 Mahasiswa, Jilid I. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-15. Alih Bahasa Hendro Teguh. CV. Intermedia, Jakarta.
- R Hidayat. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Manakarra*. digilibadmin.unismuh.ac.id diakses tanggal 17 Agustus 2021, Pukul 08:57 WITA.
- Rensiner, Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra. 2018. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis* <http://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/817/673> diakses tanggal 20 Agustus 2021, Pukul 11:50 WITA.
- Sugiyono. 2017. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. 2020. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 5. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.