

Implementasi Standar Pelayanan Sebagai Landasan Kepuasan Pelanggan

Ahmad Mulia

rahmatkumala@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Larangan Utara. Cara yang digunakan yaitu riset penjelasan dengan jumlah sampel minimal 30 orang untuk kepuasan pasien. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Analisis penelitian babagan variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata 3,78 dengan kriteria sae. Variabel kepuasan pasien diperoleh rata-rata 3,73 dengan kriteria sae. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi $0,450$, dan nilai koefisien korelasi yaitu $0,663$ atau mempunyai tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 54% .

Kata Kunci: Mutu Layanan, Senang, Berulang

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho (2014) "Strategi Yang Tepat dalam Memilih Metode Statistik Penelitian", Yogyakarta: Andi.
- Akbar, IR (2020). Pengaruh Kompensasi dan Etika Kerja Terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Buana Mandiri Tengah. Nilai: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 15(1), 73-80.
- Akhli Priya Pambudi (2016), Jurnal Riset Ilmu Manajemen, ISSN: 2502-3780, Vol. 1, No.01. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dukun Gresik.
- Algifari (2014) "Analisis Regresi", Yogyakarta.
- Alma Buchari (2015) "Marketing Management & Service Marketing", Bandung: CV. Alfabeta
- Bashu Swastha (2016) "Marketing Management", Yogyakarta: BPFE.
- Bilson Simamora (2017) "Research Guide and Consumer Behavior", Jakarta: PT. Pustaka Utama Gramedia.
- Dewa Made Wisnu Anggabrata (2015), Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015: 1196-1205 ISSN: 2302-8912. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT BPR Balidana Niaga Denpasar.
- Effendy, A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Pembentukan UMKM dan Efektivitas Promosi Online di Kota Tangerang Selatan. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 4(3), 702-714. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss3.pp702-714>
- Erlangga, H., Propertu, W., Wibisono, D., Siagian, A., Salam, R., Mas'adi, M., Gunartin, O., Oktarini, R., Manik, C., Nani, N., Nurhadi, A., Sunarsi, D., Purwanto, A. & Kusjono, G. (2020) Kompetisi Bisnis Farmasi di Indonesia: Tinjauan. Tinjauan Sistematis di Farmasi, 11 (10), 617-623. doi:10.31838/srp.2020.10
- Fandy Tjiptono (2017) "Service Quality and Satisfaction", Edisi Katelu, Jakarta: Andi.
- Ferrinadewi, Erna (2014) "Merek dan Psikologi Konsumen", Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Follet in Sule (2014) "Introduction to Management", Kencana, Jakarta, 2014.