

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Anjelina, Rotua

2026

Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Uning Sigur-Gur

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/937>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN, DAN EMPATI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
UNING SIGUR-GUR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2026**

**PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN, DAN EMPATI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
UNING SIGUR-GUR**

SKRIPSI

Dilakukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



ROTUA ANJELINA
NPM : 210110003

**MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

MEDAN

2026

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN, DAN EMPATI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
UNING SIGUR-GUR



PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN, DAN EMPATI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
UNING SIGUR-GUR

ROTUA ANJELINA
NPM: 210110003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI MEDAN, 04 MARET 2026

Penguji I

Penguji II

Dr. Darwis Tambia, S.E., M. Si
NIDN : 0103056603

Dr. Pandapotan Sembiring, MM
NIDN : 0412116403

Ketua Pengaji

Dr. Donaldson Silalahi
NIDN: 0128026201

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Dr. Kornel Munthe
NIDN: 0130096702

Dr. Miska Irani Br. Tarigan, S.Sos., MM
NIDN: 0108108002

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ROTUA ANJELINA

NPM : 210110003

Program Studi : Manajemen

Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN
DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS UNING SIGUR-GUR

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat, baik sebagaimana atau seharusnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila ditemukan hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Medan, 11 MARET 2026
Peneliti

Rotua Anjelina
NPM: 210110003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS

Nama : Rotua Anjelina
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tanggal lahir : Banjar Lingga/ 03 Juli 2002
Agama : Kristen
Nama Ayah : Basmin Simanjuntak
Nama Ibu : Sanni Br Sitorus
Alamat Orang Tua : Banjar Lingga
Alamat Penulis : Jalan Flamboyan Raya Gg Setia Budi
Nomor HP : 081396441998

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD Negeri 1 Parsaoran Pardomua : Tamat Tahun 2014
SMP Swasta Santo Thomas 1 Medan : Tamat Tahun 2017
SMA Swasta Santa Maria Medan : Tamat Tahun 2020

Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi dari Universitas Katolik
Santo Thomas Medan Tahun
2026

ABSTRAK

ROTUA ANJELINA, 210110003, 2021. “PENGARUH DAYA TANGGAP, KEANDALAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS UNING SIGUR-GUR”.

Pembimbing : Dr. Donalson Silalahi, SE, MSi

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh daya tanggap, keandalan dan empati terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Uning Sigur-Gur. Data ini diperoleh melalui *survey* penyebaran kuesioner yang diberikan pada 99 (Sembilan Puluh Sembilan) orang responden Puskesmas Uning Sigur-gur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional stratified random sampling*, sedangkan analisis datanya yang digunakan adalah regresi *linear* berganda yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 25. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 25 diketahui $KP = 1.169 + 0,157DT + 0,156K + 0,140E$. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Nilai $t_{hitung} (2.329) > t_{tabel} (1,661)$. Terdapat pengaruh signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien. Dengan Nilai $t_{hitung} (2.397) > t_{tabel} (1,661)$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Dengan Nilai $t_{hitung} (3.637) > t_{tabel} (1,661)$. Nilai koefisien determinasi (R^2) = 72,4% menunjukkan besarnya pengaruh daya tanggap, keandalan dan empati terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya 27,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dari hasil uji F diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 83.064 $> F_{tabel}$ sebesar 2.70 dan nilai signifikan F sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan variabel daya tanggap, keandalan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Uning Sigur-Gur.

Kata Kunci : Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien

ABSTRACT

ROTUA ANJELINA, 210110003, 2021. "THE EFFECT OF RESPONSIVENESS, RELIABILITY AND EMPATHY ON PATIENT SATISFACTION AT THE UNING SIGUR-GUR COMMUNITY HEALTH CENTER".

Supervisor : Dr. Donalson Silalahi, SE,MSi

This research discusses the influence of responsiveness, reliability, and empathy on patient satisfaction at the Uning Sigur-gur Community Health Center. The data were obtained through a questionnaire survey distributed to 99 respondents at the Uning Sigur-gur Community Health Center. The sampling technique used was proportional stratified random sampling, while the data analysis used is multiple linear regression conducted using SPSS 25 software. The research method used in this study is a quantitative analysis method. Based on the results of the analysis using SPSS 25 software, it is known that $KP = 1.169 + 0.157DT + 0.156K + 0.140E$. Responsiveness has a significant effect on patient satisfaction, t count (2.329) > t table (1.661). There is a significant influence between reliability and patient satisfaction. With t count (2.397) > t table (1.661). There is a significant influence between empathy and patient satisfaction. With t count (3.637) > t table (1.661). The coefficient of determination (R^2) = 72.4% indicates the magnitude of the influence of responsiveness, reliability and empathy on patient satisfaction, while the remaining 27.6% is influenced by other factors not included in this study. From the results of the F test, it is known that the calculated F is 83.064 > F table of 2.70 and the significant value of F is 0.000 < α (0.05) so that H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning that simultaneously the variables of responsiveness, reliability and empathy have a positive and significant effect on patient satisfaction at the Uning Sigur-gur Community Health Center.

Keywords : *The Influence of Responsiveness, Reliability and Empathy on Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir “Skripsi” ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Harga, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Bike (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas Medan)”. Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu Dr. Miska Irani Tarigan, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Santo Thomas.
4. Ibu Esli Silalahi, SE., M. Si, sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
5. Bapak Dr. Donalson Silalahi sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Darwis Tamba, S.E., M.Si sebagai Dosen penguji pertama penulis yang telah banyak memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Dr Ir. Pandapotan Sitompul, M.M sebagai penguji kedua penulis yang telah banyak memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis.
9. Teristimewa untuk Ibunda (Sanni Sitorus) yang tidak lelah dan terus meyakinkan saya untuk menyelesaikan studi saya untuk memperoleh gelar strata ini walau saya sering mengatakan ingin menyerah. Mama, Walaupun cara pandang dan kedekatan kita ngga seperti dengan papa, saya tetap merasakan kasih sayang mu lewat caramu merawat saya dan request menu makanan ku yang tidak pernah mama abaikan. Juga untuk Almarhum Ayahanda tercinta saya (Basmin Simanjuntak) yang telah lama meninggalkan saya dan mama semoga disurga sana papa bisa melihat bahwa satu-satunya buah hatimu bisa mendapatkan gelar untukmu, gelar ini bukan mimpi yang ingin kuraih tapi untuk papa tercintaku, kesayanganku, teman baikku yang sudah lama meninggalkan aku disaat aku tidak ada disamping ragamu kupersembahkan gelar strata ini. Untuk

papa yang tidak meraih pendidikan yang tinggi tapi selalu mengajarkanku untuk menjadi ingin tahu akan semua pengetahuan tapi ntah papa sadari atau ngga di surge sana, bahwa putri kuatmu tumbuh menjadi anak yang emosional, kesepian, lamban, tidak memiliki semangat sejak kepergianmu. Dan juga untuk partner saya (Roy Sihombing), saya juga mengucapkan terimakasih karna sudah menjadi orang yang paling mengenal saya setelah papa saya walau pun anda lebih banyak suka melakukan apa yang tidak saya sukai, mungkin karena keterbatasan kedewasaan namun saya tetap mengharapkan yang terbaik untuk hari esok.



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK..... i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 12

1.3 Rumusan Masalah..... 13

1.4 Tujuan Penelitian 13

1.5 Manfaat Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

2.1 Pengertian Pemasaran Jasa..... 15

2.1.1 Pengertian Pemasaran..... 15

2.1.2 Pengertian Jasa..... 16

2.1.3 Karakteristik Jasa	17
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Pemasaran	19
2.2 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.3 Daya Tanggap	21
2.3.1 Pengertian Daya Tanggap	21
2.3.2 Fungsi-Fungsi Daya Tanggap	21
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Daya Tanggap	23
2.3.4 Indikator-Indikator Daya Tanggap	26
2.3.5 Cara Meningkatkan Daya Tanggap	27
2.4 Keandalan	27
2.4.1 Pengertian Keandalan	27
2.4.2 Fungsi-Fungsi Keandalan	28
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keandalan	30
2.4.4 Indikator-Indikator Keandalan	31
2.4.5 Cara Meningkatkan Keandalan	34
2.5 Empati	35
2.5.1 Pengertian Empati	35
2.5.2 Fungsi-Fungsi Empati	36
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Empati	38
2.5.4 Indikator- Indikator Empati	40
2.5.5 Cara Meningkatkan Empati	42
2.6 Kepuasan Pasien	44
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pasien	44

2.6.2 Faktor- Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	45
2.6.3 Indikator-Indikator Kepuasan Pasien	47
2.6.4 Cara Meningkatkan Kepuasan Pasien	48
2.7 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien.....	50
2.8 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien.....	51
2.9 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien	52
2.10 Kerangka Berpikir.....	54
2.11 Hipotesis.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	55
3.2 Populasi dan Sampel	55
3.2.1. Populasi	55
3.2.2. Sampel	56
3.3 Definisi Operasional Variabel	57
3.4 Skala Pengukuran Variabel	59
3.5 Teknik pengumpulan data	59
3.6 Teknik Analisis Data.....	62
3.6.1 Uji Validitas	62
3.6.2 Uji Reliabilitas	63
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.7.1 Uji Normalitas.....	64
3.7.2 Uji Multikolinearitas	64
3.7.3 Uji Heteroskedasitas.....	65

3.7.4 Uji Autokorelasi	65
3.8 Persamaan Regresi Linear Berganda	66
3.9 Uji Hipotesis	67
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	67
3.9.2 Uji Simultan (Uji f)	68
3.10 Koefisien Determinasi (R ²)	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	70
4.1.1 Sejarah Puskesmas Uning SiGur-Gur Kabupaten Aceh Tenggara.....	70
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Uning SiGu-Gur	71
4.1.3 Struktur Organisasi	71
4.1.4 Jenis Pelayanan.....	75
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	75
4.2 Karakteristik Responden	92
4.3 Tanggapan Responden	94
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap	94
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang Keandalan.....	97
4.3.3 Tanggapan Responden Tentang Empati.....	100
4.3.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien.....	104
4.4 Hasil Penelitian	106
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	106
4.4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Secara Simultan	111

4.5 Uji Asumsi Klasik.....	113
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	119
4.7 Uji Hipotesis	120
4.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	120
4.8 Uji Hipotesis	123
4.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	123
4.9 Koefisien Determinasi.....	136
4.10 Pembahasan	137
4.10.1 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Uning Sigur-gur	137
4.10.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Uning Sigur-gur.	138
4.10.3 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Uning Sigur-gur.	140
4.10.4 Pengaruh Daya Tanggap, Keandalan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Uning Sigur-gur.....	141
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1 Kesimpulan.....	143
5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan Tabel	Halaman
3.1	Definisi Operasional	57
3.2	Instrumen Skala Likert	60
4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	91
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien	92
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien	92
4.4	Data Instrumen Daya Tanggap	93
4.5	Data Instrumen Keandalan	97
4.6	Instrumen Data Empati	100
4.7	Instrumen Data Kepuasan Pasien	105
4.8	Case Processing Summary	107
4.9	Reliability Statistics	109
4.10	Item-Total Statistics	109
4.11	Case Processing Summary	109
4.12	Reliability Statistics	110
4.13	Item-Total Statistics	110
4.14	Case Processing Summary	111
4.15	Reliability Statistics	111
4.16	Item-Total Statistics	111
4.17	Case Processing Summary	112
4.18	Reliability Statistics	112
4.19	Item-Total Statistics	112
4.20	Case Processing Summary	113
4.21	Reliability Statistics	113
4.22	Item-Total Statistics	114
4.23	Hasil Uji Statistik	116
4.24	Hasil Uji Multikolinearitas	117
4.25	Hasil Uji Autokorelasi	120
4.26	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	121
4.27	Hasil Uji t	122
4.28	Hasil Uji F	124
4.29	Hasil Uji t Jenis Kelamin Laki-Laki	125
4.30	Hasil Uji t Jenis Kelamin Perempuan	126
4.31	Hasil Uji t Usia <20 Tahun	127
4.32	Hasil Uji t Usia 20-30 Tahun	128
4.33	Hasil Uji t Usia 30-40 Tahun	130
4.34	Hasil Uji t Usia >40 Tahun	131
4.35	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	54
4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Uning Sigur-gur Kabupaten Aceh Tenggara	74
4.2	Hasil Uji Normalitas	116
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	118



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Nama Lampiran
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Kuesioner
3	Hasil Pengolahan Data
4	Pengajuan Judul
5	Surat Keputusan Pembimbing
6	Undangan Seminar Proposal Skripsi
7	Berita Acara Dan Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
8	Lembar Revisi Seminar Proposal Skripsi
9	Lembar ACC Ganda Skripsi
10	Surat Keterangan Bebas Perpustakaan
11	Surat Undangan Meja Hijau
12	Kartu Bimbingan Skripsi
13	Buku Yang Di Gunakan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arwani. (2012). *Manajemen bangsal keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asri, Budiningsih, (2017). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi Sosial Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- Dwi Kartini. (2014). *Communication psychology*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2013). *Marketing (Pemasaran)*. Jakarta: Media Pressindo.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *Putting the service-profit chain to work*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, B. (2004). *Strategic marketing management*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Irawan, R. (2008). *Manajemen Mutu dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartini, R. (2014). *Psikologi Sosial: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2001). *Marketing management* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing*. Edisi ke-18. Harlow: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 15). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing management* (16th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Paradigma Baru dalam Pemasaran Jasa* (Edisi Revisi). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margareta. (2013). *Public service management*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nasution, F. (2010). *Manajemen dan strategi pelayanan prima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2005). *SERVQUAL and service quality: A review and future directions*. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 47–71). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2005). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2011). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations* (Rev. ed.). New York, NY: Free Press. New York: Free Press.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Priyatno, Dwi. 2022. *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Stanton, William J. (1984). *Fundamentals of Marketing*. 8th Edition. Mc Graw Hill.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen jasa (Edisi 2)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service marketing management (2nd ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (2013). *Customer Satisfaction: Concepts, Measurement, and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2023). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed., p. 180). Hackensack, NJ: World Scientific.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.

JURNAL

- Ananda, C. R., Lubis, F. A., & Aslami, N. (2023). *Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang*. *Student Scientific Creativity Journal*.
- Aprillia, A., & Fatihah, D. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kota Bandung*. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*.