

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Permana Kota Cimahi

Moh. Aep Nurjamad¹, Tita Indriyani²

¹Universitas Nasional PASIM Bandung, Indonesia, aep.oxy777@gmail.com

²Universitas Nasional PASIM Bandung, Indonesia, Titaindriyani105@gmail.com@gmail.com

*Corresponding Author: aep.oxy777@gmail.com

Received: 03 Agustus 2024

Revised: 30 Agustus 2024

Accepted: 12 September 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Permana Kota Cimahi. metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan asosiatif. unit analisis dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang pernah membeli di Apotek Permana Kota Cimahi pada bulan November 2023 dengan populasi 512 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *Judgement sampling*. Maka ukuran sampel yang diambil sebanyak 84 orang. jenis data yang digunakan adalah data primer sedangkan metode yang digunakan untuk pengambilan data menggunakan metode kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Permana Kota Cimahi. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 47,08% .Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) 26,14%, pengaruh Kalitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) 73,2%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Permana Pharmacy, Cimahi City

Abstract

The This research aims to find out how much influence Service Quality and Price have on Customer Satisfaction at the Permana Pharmacy, Cimahi City. The research method used is descriptive and associative methods. The unit of analysis in this research is customers who have purchased at the Permana Pharmacy, Cimahi City in November 2023 with a population of 512 people. The data collection technique in this research used judgment sampling. So the sample size taken was 84 people. The type of data used was primary data while the method used for data collection used the questionnaire method. The research results show that there is an influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Permana Pharmacy, Cimahi City. The influence of service quality (X1) on customer satisfaction (Y) is 47.08%. The influence of price (X2) on customer satisfaction (Y) is 26.14%. The influence of service quality (X1) and price (X2) on customer satisfaction (Y) 73.2%.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Di era globalisasi perkembangan bisnis industri farmasi saat ini semakin berkembang pesat, berbagai perusahaan farmasi saling berlomba-lomba untuk mendapatkan hati serta kepercayaan dari konsumen mereka. Saat ini era yang sangat canggih untuk mendapatkan informasi tentang seputar kesehatan dari internet sangatlah mudah.

Berikut merupakan data pra-survey dari 20 responden yang berasal pelanggan di Apotek Permana Cimahi berkaitan dengan Kualitas Pelayanan.

Tabel 1. Fenomena Kualitas Pelayanan Apotek Permana Cimahi

No	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju		Jumlah Responden
		Jumlah	1%	Jumlah	%	
1.	Apotek Permana memiliki ketepatan waktu dalam pelayanan.	8	40%	12	60%	20
2.	Apotek Permana cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan.	9	45%	11	55%	20
3.	Karyawan apotek permana cimahi melayani pelanggan dengan sabar.	7	35%	13	65%	20

Sumber Data : Survei Pelanggan Apotek Permana Cimahi November 2023

Berdasarkan tabel diatas dominan responden menjawab tidak setuju. Artinya program apotek permana cimahi masih kurang efisien dalam memberikan pelayanan, ketepatan/kecepatan pelayanan, dan menerima kritik yang didapatkan. ketersediaan obat yang dibeli di apotek yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di apotek.

Adapun data pra-survey yang dilakukan pada 20 pelanggan di Apotek Permana Cimahi berkaitan dengan Harga.

Tabel 2. Fenomena Harga Apotek Permana Cimahi

No	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju		Jumlah Responden
		Jumlah	1%	Jumlah	%	
1.	Apotek permana Cimahi memiliki harga yang bersaing dengan apotek lainnya.	8	40%	12	60%	20
2.	Apotek Permana Cimahi memiliki harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang di berikan.	9	45%	11	55%	20

Sumber Data : Survei Pelanggan Apotek Permana Cimahi November 2023

Dari tabel diatas dominan responden menjawab tidak setuju. apotek permana masih harus memperhatikan harga jual karena harga merupakan variabel terpenting karena dapat mempengaruhi kompentisi dengan kompetitor dan keuntungan yang diperoleh.

Adapun data pra-survey yang dilakukan pada 20 orang pelanggan di Apotek Permana Cimahi berkaitan Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3. Fenomena Kepuasan Pelanggan Apotek Permana cimahi

No	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju		Jumlah Responden
		Jumlah	1%	Jumlah	%	
1.	Apotek Permana memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan.	8	40%	12	60%	20
2.	Apotek Permana memberikan informasi yang akurat terhadap produk yang ditawarkan.	8	45%	11	55%	20
3.	Apotek permana selalu memberikan diskon terhadap produk yang dipromosikan terhadap pelanggan.	7	35%	13	65%	20

Sumber Data : Survei Pelanggan Apotek Permana Cimahi November 2023

Dari tabel diatas semua jawaban responden tidak setuju. Artinya Kepuasan pelayanan menghasilkan kepuasan yang tinggi bagi para pelanggan , perusahaan dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang sangat berdampak terhadap kepuasan pelanggannya. Begitu pun juga dengan harga yang di berikan , jika harga yang di berikan perusahaan sudah sesuai dengan pelanggan dapatkan, maka pelanggan pun aka merasakan kepuasan tersendiri, maka dari itu perusahaan penting memiliki kualitas pelayanan, dan harga yang sesuai dengan kepuasan pelanggan.

Adapun identifikasi masalah penelitian ini dapat juga penulis munculkan sebagai kebaruaran dalam penelitian ini dimana peneliti menggabungkan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .Adapun identifikasi masalah tersebut adalah bagaimana Kualitas Pelayanan dan Harga serta pengaruhnya masing-masing terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Permana Cimahi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi R (2014:64) Kualitas pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya. Adapun dimensi dari Lupiyoadi R (2014:73) yaitu : 1)Bukti Fisik (*Tangibles*), 2)Kehandalan (*Realibility*), 3)Ketanggapan (*responsivenenss*), 4)Jaminan dan kepastian (*Assurance*), 5) Perhatian individual (*empaty*).

Harga

Menurut Tjiptono F (2017:289) menyebutkan bahwa harga merupakan suatu pengorbanan keseluruhan yang bersedia dilakukan konsumen dalam rangka mendapatkan produk atau jasa spesifik. Adapun dimensi dari Menurut (Tjiptono F, 2017) yaitu : 1) Fungsi biaya, 2) Harga Pesaing, 3) Nilai Pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2017) kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Adapun dimensi dari Kepuasan Pelanggan Menurut Utami (2014: 90) yaitu : 1) Kualitas Produk, 2) Harga, 3) Kualitas Pelayanan 4) Faktor emosional, 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk.

HIPOTESIS PENELITIAN

- H_{01} = Pengaruh Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Permana Kota Cimahi
- H_1 = Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Permana Kota Cimahi.
- H_{02} = Harga tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Permana Kota Cimahi.
- H_2 = Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Permana Kota Cimahi.
- H_{03} = Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Permana Kota Cimahi.
- H_3 = Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Permana Kota Cimahi.

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini yaitu Pelanggan Apotek Permana Cimahi yang memiliki total 512 orang dan jumlah sampel adalah 84 dengan menggunakan rumus slovin serta *Judgement sampling*. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = *Margin of error* (batas toleransi kesalahan)

catatan: Nilai *margin of error* paling sering digunakan adalah sekitar 3-10%. Dan pada penelitian ini, *margin of error* menggunakan di angka 5%.

Angket atau kuesioner dijadikan sebagai instrumen penelitian, dengan uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil. Uji F digunakan ke pengaruh simultan sedangkan uji t untuk hubungan parsial variabel independent dan dependen pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas penelitian ini.

Table 1 Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,694	0,3	Valid
	X1.2	0,726	0,3	Valid
	X1.3	0,635	0,3	Valid
	X1.4	0,688	0,3	Valid
	X1.5	0,650	0,3	Valid
	X1.6	0,672	0,3	Valid
	X1.7	0,619	0,3	Valid
	X1.8	0,659	0,3	Valid
	X1.9	0,643	0,3	Valid
	X1.10	0,718	0,3	Valid
Harga	X2.1	0,755	0,3	Valid
	X2.2	0,685	0,3	Valid
	X2.3	0,680	0,3	Valid
	X2.4	0,63	0,3	Valid
	X2.5	0,791	0,3	Valid
	X2.6	0,667	0,3	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,662	0,3	Valid
	Y.2	0,658	0,3	Valid
	Y.3	0,691	0,3	Valid
	Y.4	0,562	0,3	Valid
	Y.5	0,636	0,3	Valid
	Y.6	0,650	0,3	Valid
	Y.7	0,691	0,3	Valid
	Y.8	0,726	0,3	Valid
	Y.9	0,556	0,3	Valid
	Y.10	0,466	0,3	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan semua pernyataan yang diajukan untuk variabel Kualitas pelayanan, Harga , Kepuasan Pelanggan.valid karena r-hitung lebih besar r-kritis di atas 0,3. Setelah data melalui tahap uji validitas berikutnya dilakukan uji reliabilitas dengan ketentuan nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0,60 maka data dapat dinyatakan reliabel. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas penelitian ini.

Table 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,864	Reliabel
Harga	0,794	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,830	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas data ketiga variabel dinyatakan reliabel layak dan baik karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Analisis Jalur

Pentingnya variabel *independent* untuk variabel *dependent* dalam penelitian ini ditentukan melalui penggunaan analisis Jalur .

Tabel 6. Koefisien Jalur

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.858	1.850		2.626	.010
	X1	.561	.104	.563	5.420	.000
	X2	.502	.159	.328	3.165	.002

a. Dependent Variable: Y

Dari data di atas diketahui bahwa koefisien jalur dapat dilihat pada kolom standardized coefficient Beta dengan nilai 0,563 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan 0,328 untuk Variabel Harga (X2). Koefisien Jalur ini akan digunakan untuk membahas perhitungan mengentahui besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terkait.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.732	.726	3.848

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari data di atas diketahui bahwa nilai koefisien diterminasi parsial ditunjukkan pada kolom RSquare dengan nilai 0,733

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Nilai Uji F Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3279.834	2	1639.917	110.745	.000 ^b
	Residual	1199.451	81	14.808		
	Total	4479.286	83			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan
b. Predictors: (Constant), harga, kualitas pelayanan

Sumber : hasil *Output SPSS versi 25*

Berdasarkan tabel uji F di atas diperoleh F hitung sebesar dengan signifikan 110,745 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Dimana posisi tabelnya berada di df1 dan df2 81, F tabel = (k;

$n-k) = F(3; 84-3) = f(3; 81) = 3,11$ dan taraf kesalahan yang ditetapkan 5% maka F tabel = 3,11. Dari perhitungan di atas F hitung $>$ dari F tabel ($110,745 > 3,11$). Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). jadi dapat dinyatakan hipotesis (H_3) “ diterima”.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9. Uji variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.858	1.850		2.626	.010
	kualitas pelayanan	.561	.104	.563	5.420	.000
	harga	.502	.159	.328	3.165	.002

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Hasil *Output SPSS 25*

Berdasarkan tabel *Coefficient* di atas, diperoleh hasil uji hipotesis variabel secara parsial antara variabel X_1 terhadap Y dan variabel X_2 terhadap Y sebagai berikut :

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

T tabel = $t(a; n-K-1) = t(0,05; 84-3-1) = (0,05; 80) = 1,990$

Nilai signifikansi variabel X_1 adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung adalah $5,420 > 1,990$. Hal ini menunjukkan bahwa

H_0 di tolak dan H_1 , diterima artinya kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan.

Variabel Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

T tabel = $t(a; n-K-1) = t(0,05; 84-3-1) = (0,05; 80) = 1,990$

Nilai signifikansi variabel X_1 adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung adalah $2,626 > 1,990$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 , diterima artinya kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pelanggan.

Variabel Kualitas pelayanan (X_1) termasuk dalam kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata nilai bobot aktual sebesar 259,1 yang di dapatkan dari penilaian 84 responden, yang berada di rentang 219-286.

Variabel Harga (X_2) termasuk dalam kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata nilai bobot aktual sebesar 271,2. yang di dapatkan dari penilaian 84 responden, yang berada di rentang 219-286.

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) termasuk dalam kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata nilai bobot aktual sebesar 264,8 yang di dapatkan dari penilaian 84 responden, yang berada di rentang 219-286.

Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dan variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 47,83%.

Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan variabel Harga memberikan pengaruh sebesar 26,14%.

Berdasarkan pembahasan dan pengujian yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Variabel Kepuasan Pelanggan dan Harga memberikan pengaruh sebesar 73,2%, sedangkan sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

Dalam penelitian ini, peneliti mendapati bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Pada Apotek Permana Kota Cimahi. Kualitas dan Harga memainkan peran penting dalam mendorong Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan dapat menciptakan dorongan untuk membeli secara impulsif karena konsumen merasa bahwa mereka mendapatkan nilai lebih atau kesempatan terbatas. Sementara itu, Harga yang ditonjolkan dapat meningkatkan keinginan untuk membeli sesuatu sesuai dengan gaya hidup mereka. Kombinasi keduanya dapat merangsang keputusan impulsif dalam Kepuasan P

SIMPULAN

Dari hasil tanggapan responden terhadap penilaian variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai bobot rata-rata sebesar 259,1 dengan klasifikasi dalam kategori Cukup Baik. Penilaian responden tertinggi terletak pada pernyataan “ Petugas kesehatan berpenampilan bersih dan menarik ”. sedangkan penilaian responden terendah terletak pada pernyataan “Ruang tunggu bersih dan nyaman”. Hal ini menunjukkan bahwa Penampilan akan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang di berikan. tanggapan responden penilaian variabel Harga menunjukkan nilai bobot rata-rata sebesar 271,2 dengan klasifikasi dalam kategori Cukup Baik. Penilaian responden tertinggi terletak pada pernyataan “ Apotek Permana Cimahi memiliki harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan”. Sedangkan nilai bobot terendah terletak pada pernyataan “ Apotek Permana Cimahi memiliki harga yang terjangkau di kalangan masyarakat yang ditawarkan”. Hal ini menunjukkan bahwa faktor harga mempunyai dampak yang sangat besar juga kualitas layanan yang optimal dapat menambah rasa puas pelanggan. tanggapan responden penilaian variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan nilai bobot rata-rata sebesar 264,8 dengan klasifikasi dalam kategori Cukup Baik. Penilaian responden tertinggi terletak pada pernyataan “ Kemudahan dalam transaksi sudah tersedia mesin EDC”. Sedangkan nilai bobot terendah terdapat pada pernyataan “ Selalu memberikan potongan harga di setiap pembelian.” Hal ini menunjukkan bahwa apotek permana cimahi mempermudah dan mempercepat pelanggan dalam melakukan transaksi non tunai dan ini dapat berdampak pada kepuasan Pelanggan. Pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) secara total menghasilkan nilai sebesar 47,08% . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Pengaruh variabel independen Harga (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) secara total menghasilkan nilai sebesar 26,14%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil perhitungan R^2 diperoleh nilai koefisien determinasi 0,732 yang menunjukkan bahwa 73,2%. Kemampuan model atau seluruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) yang digunakan dalam analisis jalur ini secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi terhadap Kepuasan

Pelanggan sebesar 73,2% . Sisanya sebesar 26,8% di jelaskan oleh variabel yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2020). *pengantar bisnis*. malang: AE Publishing.
- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Amstrong, K. d. (2015). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta.: Penerbit Prenhalindo. .
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. aja Grafindo Persada: Jakarta.: Batra, Rajeev, Jhon.G Myers, and David A. Aaker. 1996.
- Fandy Tjiptono & Diana, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Penerbit Andi,. Yogyakarta: Andi Hurriyati.
- Gozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, K. d. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. jakarta.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya.
- Irawan, D. &. (2015). *faktor-faktor yang mempengaruhi harga*. jakarta.
- irawan, p. d. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Riau: Afandi.
- Ismanto, D. d. (2020). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputpindo.
- Keller, K. d. (2014). *manajemen pemasaran*. jakarta.
- Lupiyoadi. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan*. jakarta: Maskur,M., Qomariah, N & Nursaidah.
- lupiyoadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . yogyakarta: Ar-Ruzz Media Anna, L.K.
- Mahardhika, F. &. (2018). *Pengantar manajemen, Pengaruh Promosi Penjualan terhadap kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Fitria Setyaningrum, dan Nora Jasar Wati.
- Nickels, M. a. (2018). *1 BISNIS2 MANAJEMEN* . jakarta.
- Piercy, C. d. (2017). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: andi.
- Rangkuti. (2017). , *Manajemen sumber daya manusia : pendekatan teoritik dan praktik untuk organisasi publik*. yogyakarta.
- Rohman. (2017). *Dasar Dasar Manejemen Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi*. Malang: Ad, Suharti.
- Soedibjo, S. (2013). *engantar Metode Penelitian*. Universitas Nasional Pasim. Bandung.
- Sucahyowati, O. L. (2017). *pengantar bisnis manajemen*.
- Sugiyono. (2017).). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung:.
- sunyoto, D. (2016). *Analisi Regresi dan Uji Hipotesis., Edisi Ketiga, Media Pressindo*. Yogyakarta.
- Tjiptono, G.d. (2017). *Pemasaran Jasa. Edisi Pert.* Malang:: Bayu Media Publishing.
- B.Jurnal
- Khaerudin, H., Waruwu, H., & Hanif Ibrahim, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek K24 Bintaro. *Jurnal Manajemen & Pendidikan [JUMANDIK]*, 1(2), 142–152. <https://doi.org/10.58174/jmp.volume:1.no:2.2023.14.hal:142-152>

Nilawati, W. (2022). the Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction At Berlian Abadi Hotel Banyuwangi. *Economic, Business, Accounting, Agricultural Management and Sharia Administration*, 2(6), 1081–1100.

Nurjamad, M. A., & Larasati, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride Pt. Gojek Indonesia. *Jurnal Bisnis & Teknologi*, 3(1), 1–11. <http://45.118.112.109/ojspasim/index.php/jbt/article/view/232>

Muliawan, B. T., 2008, Pelayanan Konseling Akan Meningkatkan Kepatuhan Pasien(http://www.binfar.depkes.go.id/def_menu.php),9Juni2019