

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit X

Hendriyati Haryani ^{*1}, Anna Ramah Lumban Gaol ², Mita Muliana ³,

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Universitas Raharja, Tangerang

Email: ^{*1}Hendriyati@raharja.info, ²anna@raharja.info, ³mita.muliana@raharja.info

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan variabel *tangible* (Bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji T, dan Uji Koefisien Determinasi (R²). Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSSv.25. Berdasarkan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan peserta sedangkan variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Selain itu berdasarkan penelitian diperoleh nilai R² yaitu sebesar 0.765 (76.5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent yaitu *tangible* (Bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh 76.5% terhadap kepuasan pelayanan, dan sisanya sebesar 23.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik hakekatnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparat pemerintah mempunyai tugas dan tanggungjawab memberikan beragam pelayanan publik yang di perlukan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum.

Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat bernegara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Setiap pemerintah setempat wajib menyediakan sarana maupun prasarana sebagai bentuk penunjang kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur. Oleh karena itu perubahan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu modal utama sumber daya manusia untuk memperoleh kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan menjadi sebab utama kesejahteraan masyarakat yang ingin diwujudkan pemerintah, maka kesehatan tentu menjadi kepentingan utama pemerintah selaku pengelola pelayanan publik. Pemerintah harus bertanggungjawab pada hak masyarakat untuk sehat dengan mewujudkan pelayanan kesehatan secara adil, menyeluruh, memuaskan, terjangkau, dan bermutu.

Pasal 27 ayat 2 mengatakan bahwa “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Sedangkan pasal 34 mengatakan “Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara”. Ini berarti bahwa kelompok masyarakat di luar fakir miskin dan anak-anak yang terlantar, penyelenggaraan jaminan sosialnya harus dapat diselenggarakan melalui kemampuan kelompok masyarakat itu sendiri. Tentunya, dengan peranan dan tanggung jawab pemerintah untuk mendorong terselenggaranya program jaminan sosial.

Upaya pemerintah dalam mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia maka dibentuklah suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

(BPJS) dimana BPJS adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS.

Berdasarkan Berita online databoks.katadata.co.id Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melaporkan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 241,79 juta jiwa pada 30 Juni 2022. Dari jumlah tersebut, sebanyak 108,51 juta jiwa (44,88%) peserta JKN adalah Penerima Bantuan Iuran dari APBN (PBI APBN). Ada pula 37,37 juta (15,45%) merupakan peserta Penerima Bantuan Iuran dari APBD (PBI APBD). Ada pula 31 juta jiwa (12,82%) peserta Pekerja Penerima Upah Penyelenggara Negara (PPU PN) dan 18,84 juta (7,79%) peserta Pekerja Penerima Upah selain penyelenggara negara (PPU BU). Setelahnya ada 41,77 juta jiwa (17,28%) peserta Pekerja Penerima Upah Pekerja Mandiri (PPU Pekerja Mandiri). Selain itu, ada pula 4,3 juta (1,78%) peserta JKN yang bukan pekerja.

Dengan banyaknya peserta BPJS, akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada peserta BPJS yang nantinya akan berpengaruh juga pada kepuasan peserta BPJS tersebut. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS pada Rumah Sakit X.

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan penulis di latar belakang dan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah penulis paparkan, maka penulis mengambil pembahasan mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X". Aspek kualitas pelayanan yang menjadi fokus penelitian yaitu *tangible* (Bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan).

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Menurut Dianita & Latifah (2017), Kualitas pelayanan merupakan Perbandingan antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang telah diterima seseorang dari pemberi jasa pelayanan.

Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

***Tangible* (X1)**

Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan bukti fisik kepada pihak lain. Sarana, prasarana, serta lingkungan sekitar merupakan bukti fisik pelayanan yang didapatkan peserta dari pihak pemberi jasa (Putu, 2016)

***Reability* (X2)**

Kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten (Yunus, 2016)

***Responsiveness* (X3)**

Kemampuan karyawan untuk merespon permintaan peserta dan memberikan informasi kepada peserta, serta kesediaan untuk membantu peserta dan melayaninya dengan cepat tanggap (Michael, Yulizar, Megawati)

***Emphaty* (X4)**

Kemauan karyawan maupun pengusaha untuk mempedulikan dan juga memperhatikan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan mengerti betul tentang pelanggan, dan mampu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Yunus, 2016)

***Assurance* (X5)**

Kemampuan karyawan untuk memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan pada pelanggan (Muhammad Hasyimi, 2018)

Kepuasan Peserta

Peserta bisa mengalami satu dari tiga tingkat kepuasan yang umumnya terjadi di masyarakat yaitu konsumen akan merasa puas apabila pelayanan pemberi jasa pelayanan sesuai harapan, dan akan merasa kecewa apabila pelayanan pemberi jasa tidak sesuai harapan peserta, serta akan merasa sangat bahagia atau sangat puas apabila pelayanan pemberi jasa melebihi harapan peserta. Dengan demikian menurut Qomariah (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen terhadap penggunaan jasa atau produk dalam jangka waktu penggunaan maupun setelah penggunaan.

2. Metode Penelitian**Subjek Penelitian**

Penelitian ini menjabarkan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Subjek penelitian ini adalah peserta BPJS di Rumah Sakit X.

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner langsung ke peserta BPJS Kesehatan.

Sampel dan teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut :

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

$$n = \frac{10000}{1 + 10000(10\%)^2}$$

$$n = 99.0099$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi sebanyak 10000 jumlah peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit X

e = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel

Teknik Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskripsi dan regresi sederhana. Dan uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji koefisien determinasi, uji f, dan uji regresi berganda.

3. Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang sudah didapatkan, mayoritas respon merupakan seorang karyawan swasta sebesar 69% (69 responden), PNS 1% (1 responden), dan Wiraswasta 23% (23 responden), dan untuk umur mayoritas diumur 20-30 sebanyak 77% (77 responden), umur 31-40 sebanyak 12% (12 responden), umur 41-50 sebanyak 12% (12 responden), umur 41-50 sebanyak 10% (10 responden) dan umur lebih dari 51 tahun sebanyak 1% (1 responden).

Table 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
20-30	77	77%
31-40	12	12%
41-50	10	10%
>51	1	1%
Pekerjaan		
Kaeyawan Swasta	69	69%
PNS	1	1%
Wiraswasta	7	7%
Lainnya	23	23%
Iuran BPJS		
Pekerja	76	76%
PBI	1	1%
Mandiri	23	23%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menilai apakah alat ukur dapat bekerja dengan tepat dalam mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Tujuannya yaitu untuk mengukur saha atau tidak nya suatu kuisisioner. Item kuisisioner dikatakan valid apabila nilai r-hitung > r-tabel(n-2). Hasil uji validitas selengkap nya ada di tabel 2. Hasil Uji menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan terhadap total skor dari setiap variabel

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, X3, X4, dan X5

<i>TANGIBLE (X1)</i>			
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.482	0.197	Valid
X1.2	0.626	0.197	Valid
X1.3	0.671	0.197	Valid
<i>REABILITY (X2)</i>			
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0.679	0.197	Valid
X2.2	0.725	0.197	Valid
X2.3	0.771	0.197	Valid
<i>RESPONSIVENESS (X3)</i>			
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X3.1	0.679	0.197	Valid
X3.2	0.778	0.197	Valid
X3.3	0.811	0.197	Valid
<i>EMPHATY (X4)</i>			
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4.1	0.779	0.197	Valid
X4.2	0.718	0.197	Valid
X4.3	0.615	0.197	Valid

ASSURANCE (X5)			
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X5.1	0.762	0.197	Valid
X5.2	0.693	0.197	Valid
X5.3	0.794	0.197	Valid

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Variabel Y

KEPUASAN PESERTA BPJS (Y)			
Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y.1	0.856	0.197	Valid
Y.2	0.919	0.197	Valid
Y.3	0.863	0.197	Valid
Y.4	0.877	0.197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut. Menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r table (0.197). Maka data tersebut dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kehandalan kuisisioner. Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang menghasilkan data yang sama apabila dicoba secara berulang dan dengan kelompok yang sama dengan pernyataan bahwa jika nilai Cronbach's Alpha >0.6 maka data dinyatakan reliabel dan begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.
Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y

Variabel	Cronbach Alpha	Taraf Sig. alpha	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0.818	0.6	Reliabel
<i>Reability</i> (X2)	0.870	0.6	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X3)	0.901	0.6	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X4)	0.846	0.6	Reliabel
<i>Assurance</i> (X5)	0.850	0.6	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0.898	0.6	Reliabel

Pada tabel diatas, nilai Cronbach Alpha varibel *Tangible* yaitu 0,818, variabel *Reability* yaitu 0,870, variabel *Responsiveness* yaitu 0,901, variabel *Emphaty* yaitu 0.846, variabel *Assurance* yaitu 0.850 dan Kepuasan peserta yaitu 0,898 Maka dengan hasil ini semua variabel dinyatakan reliabel karena melebihi nilai Cronbach Alpha sebesar 0,6.

Tabel 5.
Hasil Uji Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.881 ^a	.776	.765	1.250	1.859

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X4, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan hasil uji di atas diperoleh nilai R² yaitu sebesar 0.765 (76.5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independent yaitu *tangible* (Bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh 76.5% terhadap kepuasan peserta, dan sisa nya sebesar 23.5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 6
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	509.923	5	101.985	65.292	.000 ^b
	Residual	146.827	94	1.562		
	Total	656.750	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X4, Total_X2

Berdasarkan hasil uji f di atas menunjukkan bahwa diketahui nilai f hitung adalah sebesar 65.292 sedangkan nilai f tabel adalah sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan f hitung > F tabel (65.292 > 2,70) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian *tangible* (Bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Tabel 7.
Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.714	1.034		1.657	.101		
	Total_X1	-.041	.144	-.025	-.286	.775	.315	3.179
	Total_X2	.114	.167	.088	.679	.499	.143	6.994
	Total_X3	.360	.152	.279	2.363	.020	.170	5.870
	Total_X4	.105	.143	.088	.730	.467	.163	6.122
	Total_X5	.641	.137	.492	4.664	.000	.214	4.672

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan penjabaran dari Tabel 7 di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda untuk *tangible* (Bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (kepedulian), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_1 X_2 + \beta_1 X_3 + \beta_1 X_4 + \beta_1 X_5 + e$$

$$Y = 1.714 - 0.041 X_1 + 0.114 X_2 + 0.360 X_3 + 0.105 X_4 + 0.641 X_5 + e$$

Keterangan :

- Kepuasan Peserta = Y
- Konstanta = 1.714
- Koefisien Regresi *Tangible* = -0.041
- Koefisien Regresi *Reability* = 0.114
- Koefisien Regresi *Responsiveness* = 0.360

Koefisien Regresi <i>Emphaty</i>	= 0.105
Koefisien Regresi <i>Assurance</i>	= 0.641
<i>Tangible</i>	= X1
<i>Reability</i>	= X2
<i>Responsiveness</i>	= X3
<i>Emphaty</i>	= X5
<i>Assurance</i>	= X6

Berdasarkan persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 1.714, ini menunjukkan jika variabel-variabel, *tangible* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), *emphaty* (X4), dan *assurance* (X5) bernilai 0, maka kepuasan peserta (Y) meningkat sebesar 1.714
2. Koefesien regresi dari variabel *tangible* sebesar - 0.041 yang berarti setiap kenaikan sebesar satu satuan variable akan menaikkan kepuasan peserta – 0.041
3. Koefesien regresi dari variabel *reability* sebesar 0.114 yang berarti setiap kenaikan sebesar satu satuan variable akan menaikkan kepuasan peserta 0.114
4. Koefesien regresi dari variabel *responsiveness* sebesar 0.360 yang berarti setiap kenaikan sebesar satu satuan variable akan menaikkan kepuasan peserta 0.360
5. Koefesien regresi dari variabel *emphaty* sebesar 0.105 yang berarti setiap kenaikan sebesar satu satuan variable akan menaikkan kepuasan peserta 0.105
6. Koefesien regresi dari variabel *assurance* sebesar 0.641 yang berarti setiap kenaikan sebesar satu satuan variable akan menaikkan kepuasan peserta 0.641

Dari hasil regresi menunjukkan bahwa variabel *reability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit X. Sedangkan variabel *tangible* berpengaruh negatif terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit X.

Pembahasan

Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peserta BPJS Rumah Sakit X tidak mempertimbangkan *tangible* sebagai tolak ukur kepuasan peserta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Siti & Jihad, 2020)

Pengaruh Variabel *Reability* Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *reability* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini dikarenakan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan *reability* yaitu pelayanan cepat dan handal kepada peserta sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Siti & Jihad, 2020), (Ajis, Nurul, & Haris, 2019), (Baby & Lindawati, 2017), dan Abidin (2016)

Pengaruh Variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini dikarenakan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan *responsiveness* yaitu kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani peserta sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Ajis, Nurul, & Haris, 2019), (Baby & Lindawati, 2017), dan Abidin (2016)

Pengaruh Variabel *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini dikarenakan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan *emphaty* yaitu perhatian petugas kepada peserta dan juga tidak membedakan status social peserta, sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Siti & Jihad, 2020) (Ajis, Nurul, & Haris, 2019), (Baby & Lindawati, 2017), dan Abidin (2016)

Pengaruh Variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Hal ini dikarenakan adanya aspek-aspek yang berkaitan dengan *assurance* yaitu kemampuan petugas untuk menanamkan kepercayaan kepada peserta dan juga citra BPJS Kesehatan dimata masyarakat luar dipandang baik., sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Siti & Jihad, 2020) (Ajis, Nurul, & Haris, 2019), (Baby & Lindawati, 2017)

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit X, sedangkan variabel *tangible* di Rumah Sakit X perlu ditingkatkan lagi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit X

5. Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan penulis, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan bahan masukan bagi Rumah Sakit X agar meningkatkan dan juga menjaga kualitas pelayanan peserta BPJS untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Daftar Pustaka

- [1] Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare.
- [2] A, Nurul Qomariah, & Haris Hermawan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .
- [3] Baby Silvia Putri, & Lindawati Kartika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Penggunaan Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.
- [4] Siti Nur Faizah, & Jihan Lukis Panjawa. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang. Jurnal Ekonomi Pembangunan .
- [5] Dianita, P. S., & Latifah, E. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis, Vol. III, No. 2, November, III(2), 19–23.
- [6] Putu Ari Nugraha, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan di Ripcurl Kartika Plaza,” Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE), 1 (2016), 4

- [7] Qomariah, N. (2016). Marketing Adactive Strategy. Jember: Cahaya Ilmu. Retrieved from://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY
- [8] Yunus Alaan, “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliablity, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung,” *Jurnal Manajemen*, 2 (Mei, 2016), 258.
- [9] Michael Fu, Yulizar Kasih, dan Megawati, “Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE MDP),” Diakses dalam <https://core.ac.uk/download/pdf /153523805.pdf>, Diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 20.10 WIB
- [10] Muhammad Hasyimi Al Rasid, “Pengaruh TERRA (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok,” Skripsi, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)