

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap
Dewasa Di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin

Ulfatul Hasanah, Sulastini, Rahmi
ulfadinkes1105@gmail.com

Abstrak

Dalam perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin pesat dan ketat, maka rumah sakit diminta untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Selain itu tersedianya fasilitas kesehatan yang canggih harus ditingkatkan agar dapat melayani pasien secara maksimal.

Penelitian ini dilakukan pada RSUD Sultan Suriansyah kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan. Sampel penelitian ini yaitu pasien dewasa pada ruang rawat inap dewasa RSUD Sultan Suriansyah, Kota Banjarmasin sebanyak 60 orang pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis termasuk uji instrument, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear, uji hipotesis dan koefisien determinasi menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS for windows versi 20.0. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap dewasa pada RSUD Sultan Suriansyah, Kota Banjarmasin. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien dewasa pada ruang rawat inap dewasa RSUD Sultan Suriansyah, Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan

The Influence of Service Quality and facility on Patient Satisfaction RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin city

Ulfatul Hasanah, Sulastini, Rahmi
ulfadinkes1105@gmail.com

Abstrak

In digital era, employees should be have an ability how to operational office technology, could help the employees working efficient and effective. Work's motivation and work's ability of employees very needed to increasing employees performance as overall.

The study was conducted in RSUD Sultan Suriansyah, Banjarmasin City. The purpose of this study was to examine and and analyze the influence of service quality, and facility to patient's satisfaction partially or simultaneously. The sample used are whole adult patient in RSUD Sultan Suriansyah, Banjarmasin City much as 60 patient's. Collection data method used was a questionnaire. The analysis includes instruments test, normality test, classic assumption test, linear regression test, hypothesis test and coefficient determination test using multiple linear regression analysis with SPSS 20.0 for Windows.

The result showed that service quality and facility partially has an influence positively to the patient's satisfaction of RSUD Sultan Surinasyah, Banjarmasin city. Service quality, and facility simultaneously have an influence to the patient's satisfaction of RSUD Sultan Suriansyah, Banjarmasin city.

Keyword: service quality, facility, satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan dibidang kesehatan dewasa ini selain bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan, juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya penyakit di masyarakat. Dalam hal ini baik pemerintah maupun pihak swasta yang ikut terlibat dalam bidang kesehatan hendaknya memberikan perhatian khusus terutama pada masyarakat yang mempunyai status ekonomi pada level bawah, anak-anak dan orang lanjut usia yang ada di seluruh Indonesia, sehingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara dan merata.

Rumah sakit yang secara sifatnya adalah institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan juga secara periodic juga mengalami perubahan. Seperti yang kita lihat, rumah sakit yang pada awal perkembangannya adalah sebagai lembaga yang berfungsi sosial, tetapi seiring waktu perkembangannya dengan adanya rumah sakit swasta, pada akhirnya menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu badan industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu juga, pada akhirnya terjadi persaingan antara sesama rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Apabila harapan pasien lebih besar dari kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang dirasakan dan diterima maka pasien tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan yang dirasakan dan diterima, maka pasien merasa kurang puas. Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pasien.

Salah satu kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh Rumah Sakit adalah mutu pelayanan terhadap pasien. Selain itu, fasilitas juga merupakan salah satu pendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu layanan sendiri dilihat dari metode SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry, (1991) dalam M.N. Nasution (2005) yaitu Bukti langsung (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy).

Fasilitas yang diberikan kepada konsumen pada perusahaan kesehatan misalnya seperti adanya ventilasi yang cukup, ruang peralatan medis yang tepat guna, ruang tunggu pasien yang membuat nyaman, dan kamar rawat pasien yang bersih dan sehat.

Menurut Kotler (2016:153) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari hasil interaksi antara harapan dan pengalaman yang didapatkan sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan fasilitas seperti sarana dan prasarana, termasuk juga hak pasien yaitu hak atas badan sendiri/hak privasi yang timbul dari TROS (The Right Of Self determination) (Fred, 1988). TROS (The Right Of Self determination) adalah hak untuk menentukan nasib sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap penyakit dalam dewasa di RSUD Sultan Suriansyah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif (explanatory research) dapat digolongkan pada jenis penelitian kausalitas yaitu penelitian dilakukan dengan tujuan ingin mencari penjelasan yang berbentuk hubungan sebab akibat (cause-effect) antara beberapa variable yang digunakan untuk menggambarkan adanya sebab akibat antara beberapa situasi yang digambarkan dalam variable, dan atas dasar itu maka ditariklah sebuah kesimpulan umum (Ferdinand, 2014). Dalam hal ini, pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Sultan Suriansyah.

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari obyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat inap dewasa di RSUD Sultan Suriansyah yang berjumlah 150 pasien.

Sampel itu sendiri adalah bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik pada populasi tersebut (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menilai kevalidan suatu kuesioner maka digunakanlah uji validas. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang dimasukkan pada kuesioner itu mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur. Instrument dikatakan valid apabila terdapat korelasi yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang kurang dari nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai r hitung lebih besar dari nilai r -tabel.

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk menilai suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik Cronbach's Alpha. Variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Uji Normalitas digunakan dengan tujuan menguji apakah model regresi terjadi atau ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Berdasarkan nilai signifikan yang ditunjukkan pada hasil output SPSS sebesar 0,080 dapat dinyatakan bahwa data adalah berdistribusi normal, karena memiliki nilai lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui terjadinya korelasi diantara variabel bebas, yakni dengan melihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan bahwa setiap variabel bebas dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Tolerance mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cut off yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Apabila di dalam model regresi tidak ditemukan asumsi deteksi seperti diatas, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolonieritas, demikian pula sebaliknya

Pembahasan

Berdasarkan analisis identitas responden, jenis kelamin responden mayoritas pasien rawat inap dewasa dan rawat inap bedah RSUD Sultan Suriansyah adalah laki-laki dengan proporsi 53% dan perempuan dengan proporsi 47%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas pasien laki-laki lebih rentan terserang penyakit dibandingkan dengan perempuan.

Berdasarkan usia responden pada pasien RSUD Sultan Suriansyah mayoritas responden berusia 20 – 30 tahun dengan proposri 41.6%. hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas responden berusia 20 – 30 tahun, karena pada usia tersebut adalah usia dimana kebanyakan orang banyak beraktivitas dan beresiko

terserang penyakit lebih sering dari biasanya dilihat dari pekerjaan responden yang mayoritas selain pegawai negeri dan wiraswasta.

Berdasarkan pekerjaan responden, mayoritas pekerjaan responden pasien RSUD Sultan Suriansyah selain pegawai negeri dan wiraswasta dengan proporsi sebesar 87%, sisanya pegawai negeri dengan proporsi sebesar 3% dan wiraswasta sebesar 10%.

Berdasarkan berapa menjalani rawat inap mayoritas responden menjalani rawat inap lebih dari 3 hari dengan proporsi 73%, dan paling sedikit selama 2 hari dengan proporsi 10%.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) didapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk kualitas pelayanan pada tabel 5.15 dengan nilai sig. 0.037 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Hal ini berarti bahwa apabila prinsip Kualitas Pelayanan dilakukan dengan baik, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sultan Suriansyah.

Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan dari hasil-hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Dampak dari kualitas pelayanan memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis di Rumah sakit, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis di Rumah Sakit, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Sikap baik petugas medis dan non medis akan kelihatan pada saat melakukan pelayanan kesehatan.

Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan membuat pengguna jasa merasa terbebas dari risiko.

Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya.

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk variabel fasilitas didapatkan nilai sig. 0,006 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat diketahui variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Jika fasilitas disediakan dan diberikan dengan baik, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sultan Suriansyah.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak dapat dipungkiri lagi bahwa pasien akan merasa puas ketika fasilitas medis yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Sultan Suriansyah baik dan memiliki kualitas yang baik, sehingga bisa menangani pasien dengan baik dan maksimal terlebih lagi Rumah Sakit Sultan Suriansyah merupakan rumah sakit rujukan pusat atau tertinggi.

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan

atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya.

Dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pasien rumah sakit merasa bahwa fasilitas ruang rawat jalan ataupun yang diberikan oleh Rumah Sakit Sultan Suriansyah telah meningkatkan kepuasan pasien karena telah menerima pelayanan yang baik atau berkualitas bagi mereka. Pada dasarnya rumah sakit merupakan tempat yang memberikan pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fasilitas rawat jalan Rumah Sakit Sultan Suriansyah diberikan dengan optimal tanpa membedakan apakah pasien BPJS ataupun pasien umum, sehingga rumah sakit mendapatkan feed back yang baik dari pasien karena fasilitas dimana pasien mendapatkan perawatan atau pemeriksaan, rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Berdasarkan olah data yang dilakukan melalui uji F, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dapat dilihat dari tabel hasil uji F yaitu 0.001 lebih kecil dari 0.005. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang sudah diuraikan peneliti maka kesimpulan yang ditarik ini harus bisa menjawab rumusan masalah yang sudah ditetapkan oleh peneliti pada awal penelitian.

Dari hasil analisa data yang didapatkan penulis, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, kalau kita lihat secara keseluruhan dari semua indikator kualitas pelayanan (X1) tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk indikator tangibles (tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih) mempunyai nilai rata-rata paling kecil diantara yang lain. Hal ini karena RSUD Sultan Suriansyah masih baru dan karena banyaknya pasien yang dilayani sehingga membuat tenaga medis kurang ada waktu untuk memperhatikan penampilan luar. Jadi, dari hasil penelitian ini diharapkan pihak RSUD lebih bias memperhatikan karyawannya dalam melaksanakan tugas.

Dari hasil analisa data yang didapatkan penulis, diketahui bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, kalau kita lihat secara keseluruhan dari semua indikator fasilitas (X2) tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata pewarnaan adalah paling rendah dari pada yang lain yaitu 3.90, hal ini karena RSUD Sultan Suriansyah masih dalam pembangunan, jadi masih kurang maksimal untuk pemeliharaan bangunan yang sudah ada, seperti pengecatan ulang dan penataan ruang yang bagus. Jadi, dari penelitian ini diharapkan pihak RSUD lebih bisa memperhatikan bangunan fisik RSUD.

Dari hasil analisa data yang didapatkan penulis, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, rata-rata item dari pertanyaan mengenai kepuasan pasien adalah sebesar 4,19 dengan jawaban setuju dengan kata lain dalam kategori tinggi. Akan tetapi rata-rata terendah untuk kategori kepuasan pasien ada pada variabel fasilitas yang tersedia di RSUD. Hal ini karena RSUD Sultan Suriansyah baru diresmikan pada 24 September 2019, jadi masih bertahap untuk melengkapi segala fasilitas yang diperlukan. Sehingga diharapkan pihak RSUD dapat melengkapi segala fasilitas yang diperlukan di RSUD.

REFERENSI

- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30*: Jakarta.
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, AH. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar,azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara..
- Basuki, Sulisty, (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta : Wedatama Widya Sastra.
- Budiastuti. (2002). Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, [http// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www//klinis.wordpress//kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan) diunduh pada tanggal 2 januari 2015.
- Burnet, John J. 1992. *Promotion Management*. Boston: Houghton Mifftin.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa, Banyumedia*, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, Ivancevich, Donelly Jr, 2007, *Organisasi (Perilaku, Struktur, Proses)*, Jilid I Edisi Lima, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Huei, Mee & Chiek. 2015. A Study of Brand Image, Perceived Service Quality, Patient Satisfaction and Behavioral Intention among the Medical Tourists. *Global Journal of Business and Social Science Review*. Vol. 2.

- Koné Péfoyo, A. J. and Wodchis, W. P. (2013) 'Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: a multilevel analysis.', *BMC research notes*, 6, p. 509.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C.H, 1997, *Service Marketing and Management*, 2nd edition, *New Jersey:Pearson*. Education, Inc.
- Mongkaren Steffi, 2013, *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Manado*.
- Mustika, Dewi., Kurnia Sari, 2018, *Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018*.
- Nasution, M. N., 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nuryaman dan Veronica Christina. 2015. *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Percival, Fred dan Henry Ellington, 1988. *Teknologi Pendidikan* (Jakarta:Erlangga)
- Pohan, Imbolo, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan Spss Praktis Dan Mudah Dipahami Untuk Tingkat Pemula Dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rivaldi, MP., 2019, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan pasien rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sia Makassar*.
- Salman, 2019, *Pengaruh Mutu Layanan Dokter Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta*.

Suratri, Made Ayu Lely dkk, 2018. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia*.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.

WHO *Technical Report Series No. 122/1957*

Yunus dan budyanto, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan*.

Zarei M, A .Ebrahimpour, A. Abdul-Hamid, F. Anwar, N. Saari, 2012. Production of defatted palm kernel cake protein hydrolysate as a valuable source of natural antioxidants. *Int J MolSci. 13 : 8097- 8111*