

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Laboratorium Pemeriksaan Rumah Sakit Umum Daerah
dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin)**

Faridah Ariyani, SKM., Dr. H. Mohammad Zainul, S.E., M.M., Dr. Hj. Rahmi
Widyanti, M.Si

faridahariyani93@gmail.com / 08125197714

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengemukakan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada laboratorium pemeriksaan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan kategori penelitian kuantitatif *explanatory research*, dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Harga pelayanan laboratorium berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kedua variabel tersebut memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikan yang lebih rendah dari standar alpha. Secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga pelayanan laboratorium

ABSTRACT

This research is a quantitative explanatory research category, by taking a sample of 100 people according to predetermined criteria. The data analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis techniques, this analysis is used to determine how much influence changes in a variable have on other variables.

The results showed that the quality of laboratory services had an effect on the satisfaction of outpatients by 15.4% with a t_{count} of 8.439 and a significant value of 0.000. The price of laboratory services has an influence on outpatient satisfaction by 30.3% with a t_{count} of 7.990 and a significant value of 0.000. Simultaneously, these two variables have a significant effect on outpatient satisfaction at the Regional General Hospital dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

Keyword: patient satisfaction, service quality, laboratory service prices

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Masalah

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Wahyuningsih, 2009). Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien di laboratorium juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Kepuasan sesuai pernyataan menurut Kotler (1997), merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.

Keluhan lain yang juga ditemukan dalam pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin, dimana masih banyaknya pasien yang mengeluh terhadap kualitas pelayanan laboratorium, seperti kondisi fasilitas pelayanan, empati petugas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, dimana pasien masing sering menunggu terlalu lama hasil uji laboratorium yang sebenarnya justru diperlukan sekali. Disamping itu juga yang tidak kalah pentingnya dalam pelayanan laboratorium adalah kualitas teknis layanan laboratorium yang dapat terlihat dan ditemukan melalui indikator berupa ketepatan hasil, kebersihan ruangan dan keterampilan petugas. Hasil yang tepat yang dikerjakan oleh petugas terampil akan membantu menegakkan diagnosis pasien, *follow up* pengobatan pasien hingga prognosis pasien. Indikator tersebut diatas secara bersama yang meliputi kualitas pelayanan, kebaikan hati dan kualitas teknis merupakan hal-hal yang dapat diukur sebagai indikator kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari keluhan pelanggan.

Perlu diadakan penelitian di laboratorium rumah sakit terhadap pasien rawat jalan, karena belum ada penelitian tentang kualitas pelayanan laboratorium pada rumah sakit terhadap pasien rawat jalan. Tahapan yang paling banyak terkait dengan pasien adalah tahapan pra analitik. Hal ini karena pada tahapan ini merupakan tahapan pengambilan spesimen dari pasien. Teknik pengambilan, komunikasi petugas, empati petugas, ruang tunggu, fasilitas pendukung dan proses administrasi pendaftaran serta antrian pasien menjadi salah satu kunci kepuasan pelanggan. Tahapan analitik merupakan tahapan pemeriksaan yang terkait dengan kemampuan pihak petugas mewujudkan janji dan keterandalan hasil pemeriksaan yang tepat dan teliti serta jaminan kualitas layanan, yang ditunjang oleh tahapan pasca analitik berupa pengolahan hasil data pengukuran analitik menjadi lembar hasil pemeriksaan laboratorium.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Laboratorium Pemeriksaan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin).”**

II. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin?
2. Apakah harga pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin?

III. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

TINJAUAN PUSTAKA

I. Penelitian Terdahulu

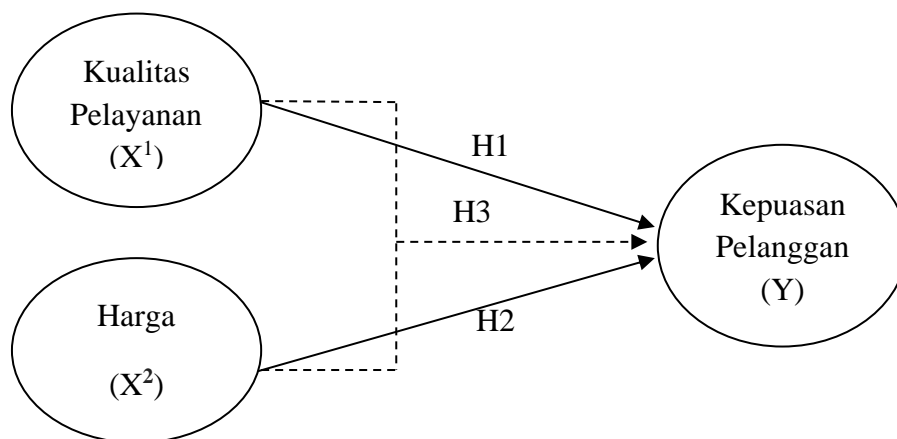
1. Mardiana (2014) dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium dan Harga Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Laboratorium RSUD Sukoharjo.
2. Yenny Hartono (2010) Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal di Laboratorium Pusat Rujukan Nasional Prodia Jakarta.
3. Dewi Arisanti (2019) Gambaran Mutu Pelayanan pada Laboratorium Klinik di RSUD Labuang Baji Kota Makassar.
4. Nurjannah (2015) Pengukuran Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Laboratorium Teknik Industri Dasar, Universitas Gunadarma).
5. Dyah Kusuma Wardani (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan.
6. Anisa Nur Wakhidah (2018) Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Kepuasan Mahasiswa Jurusan Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

II. Landasan Teori

1. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:16)
2. Harga adalah harga yang dibayar dan cara-cara atau syarat-syarat yang berhubungan dengan penjualannya Rumagit (2013:69)
3. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya (Kotler, 2016)

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

I. Kerangka Konseptual



Keterangan:

- Pengaruh kualitas pelayanan dan harga simultan
 - - - - - → Pengaruh kualitas pelayanan dan harga parsial

II. Hipotesis

- H1: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.
- H2: Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.
- H3: Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif *explanatory research*. Sampel yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* pada seluruh pasien-pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan SPSS *versi 24 for Windows* dengan uji Validitas dan Reabilitas. Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas), *Regresi Linier Berganda*, *Uji F dan Uji T*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Faktor	Item Soal	Validitas	
		R	Ket
Kualitas Pelayanan (X_1)	X1.1	0,724	Valid
	X1.2	0,730	Valid
	X1.3	0,748	Valid
	X1.4	0,767	Valid
	X1.5	0,693	Valid
	X1.6	0,758	Valid
	X1.7	0,781	Valid
	X1.8	0,722	Valid
	X1.9	0,704	Valid
	X1.10	0,728	Valid
	X1.11	0,740	Valid
	X1.12	0,740	Valid
	X1.13	0,655	Valid
	X1.14	0,654	Valid
	X1.15	0,605	Valid
	X1.16	0,789	Valid
	X1.17	0,763	Valid
	X1.18	0,737	Valid
	X1.19	0,696	Valid
	X1.20	0,600	Valid
Harga Pelayanan (X_2)	X2.1	0,892	Valid
	X2.2	0,912	Valid
	X2.3	0,940	Valid
	X2.4	0,900	Valid
	X2.5	0,923	Valid
	X2.6	0,920	Valid
	X2.7	0,895	Valid
	X2.8	0,851	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,843	Valid
	Y.2	0,868	Valid
	Y.3	0,875	Valid

	Y.4	0,908	Valid
	Y.5	0,845	Valid
	Y.6	0,839	Valid

Seluruh item pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian valid karena nilai koefisien korelasi r_{hitung} lebih besar dari nilai 0,3

b. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Reliability
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,950	Reliabel
Harga Pelayanan (X_2)	0,968	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,930	Reliabel

Semua variabel diperoleh hasil reliabel karena memiliki Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6.

II. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80458887
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.058
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.641
Asymp. Sig. (2-tailed)		.806

Nilai signifikansi 0,152 lebih besar dari 0,05 ($p > 5\%$), hal ini menunjukkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,387	Tidak ada gejala
Harga Pelayanan (X_2)	0,118	Tidak ada gejala

Semua variabel bebas dapat dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, karena memiliki nilai $p > 0,05$.

c. Uji Multikolinieritas

Faktor	<i>Tolerance</i>	<i>Variance Inflation Factor</i>
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,345	2,900
Harga Pelayanan (X_2)	0,345	2,900

Semua variabel penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinieritas, karena semua pertimbangan dan syarat-syarat penelitian uji multikolinieritas sudah terpenuhi dengan nilai tolerance variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai Variance inflation factor (VIF) lebih kecil dari 10.

d. Uji Linieritas

Variabel Dependen	Variabel Independen	Sig.	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,000	Linear
	Harga Pelayanan (X_2)	0,000	Linear

Berdasarkan data diatas, faktor Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga pelayanan (X_2) memiliki hubungan yang linear terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

III. Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel Independen	Nilai Koefisien Regresi
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,154
2.	Harga Pelayanan (X_2)	0,303
Nilai Konstanta		2,527

Secara matematis model fungsi regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 2,527 + 0,154 \cdot x_1 + 0,303 \cdot x_2$$

Nilai konstanta sebesar 2,527 menunjukkan bahwa apabila faktor kualitas pelayanan dan harga pelayanan tidak mengalami perubahan dalam bentuk peningkatan maupun penurunan berdasarkan asumsi skor hasil jawaban responden, maka tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat 2,527%.

Nilai koefisien pada faktor kualitas pelayanan sebesar 0,154 menunjukkan bahwa apabila terdapat peningkatan pada faktor tersebut sebesar 100% atau 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan prosentase tingkat kepuasan pelanggan sebesar 15,4%.

Nilai koefisien pada faktor harga pelayanan sebesar 0,303 menunjukkan bahwa apabila terdapat peningkatan pada faktor tersebut sebesar 100% atau 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan prosentase tingkat kepuasan pelanggan sebesar 30,3%.

IV. Uji Hipotesis

1. Pengaruh secara Parsial

No	Variabel Independen	Nilai t_{hitung}	Nilai Signifikan
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	8,439	0,000
2.	Harga Pelayanan (X_2)	7,990	0,000

Pengujian Hipotesis I: Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Faktor Kualitas Pelayanan (X_1), memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,439 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap faktor Kepuasan Pelanggan (Y). Hipotesis I dinyatakan diterima.

Pengujian Hipotesis II: Pengaruh harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Faktor Harga (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 7,990 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap faktor Kepuasan Pelanggan (Y). Hipotesis II dinyatakan diterima.

2. Pengaruh secara Simultan

No	Variabel Independen	Nilai F_{hitung}	Nilai Signifikan
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	354,154	0,000
2.	Harga Pelayanan (X_2)		

Pengujian Hipotesis III: Pengaruh kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan nilai F_{hitung} yang lebih besar dari nilai F_{tabel} ($354,154 > 3,090$), dan nilai signifikan yang lebih rendah dari standar alpha (0,05). Hipotesis III dinyatakan diterima.

V. Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,938	0,880	0,877

Nilai R sebesar 0,938 atau 93,8% adalah nilai koefisien determinasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara faktor Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).

Nilai *R Square* dengan nilai 0,880 adalah R kuadrat, yang menunjukkan bahwa faktor independent yang diambil dalam penelitian ini memiliki tingkat hubungan dengan faktor dependen sebesar 88% sehingga selebihnya sebesar 12% adalah faktor-faktor lain yang tidak dikemukakan dalam penelitian ini.

Nilai *Adjusted R Square* model regresi ini adalah sebesar 0,877 yang menunjukkan bahwa variasi atau naik-turunnya variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 87,7%.

PENUTUP

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium RSUD dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin, diketahui kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan laboratorium memiliki pengaruh 15,4% dan harga pelayanan laboratorium memiliki pengaruh 30,0%. Ketiga hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

II. Saran

Bagi Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan berupa meningkatkan bukti fisik pelayanan pemeriksaan laboratorium, keandalan pelayanan, ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, jaminan yang baik atas hasil pemeriksaan laboratorium, dan rasa empati yang baik kepada pelanggan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bagi Pelanggan Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin, diharapkan memanfaatkan fasilitas pelayanan pemeriksaan laboratorium pada rumah sakit tersebut sesuai dengan kebutuhan pemeriksaan kesehatan, dan memberikan masukan berupa penilaian atas kebaikan maupun kekurangan dalam kebijakan pemberian pelayanan pemeriksaan laboratorium, yaitu mengenai kualitas pelayanan dan harga yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan.

REFERENSI

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2002. *Pedoman Praktek Laboratorium yang Benar Kesehatan*. : Direktorat Laboratorium Kesehatan Jakarta.
- Engel. J.F. RD Blackwell. Dan PW. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*. Penerbit: Binarupa Aksara.
- Harcahyani. Grestiyaning. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien yang di Moderasi oleh Variabel Nilai (Studi pada Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta)*. Tesis. Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen. Universitas Pembangunan Veteran Nasional. Yogyakarta.

- Hartono, Yenny. 2010. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal di Laboratorium Pusat Rujukan Nasional Prodia Jakarta*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Program Studi Kajian Ilmu Administrasi Rumah Sakit. Universitas Indonesia
- Jacobalis. 2000. *Kumpulan Tulisan Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2016) *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Terjemahan Hendra Teguh* Jakarta: Macan Jaya Cemerlang.
- Kuncoro, T., et. al., 1997, *Manajemen Proses di Laboratorium Klinik Menuju Produk yang Bermutu*, Dalam : Sianipar, O. (ed), 1997, *Prinsip-prinsip Manajemen Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit*, Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- LeBoeuf. M. 1992. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Penerbit: Pustaka Tangga. Jakarta.
- Mardiana. Budiadi. N. A & Kristanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo*.
- Purba. Daniel Wisuda. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat*. Tesis. Program Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Indonesia.
- Parasuraman. A. Zeithml. Valerei & Berry.L. 2012. *Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality: Journal of Retailing*. 64.
- Permenkes. RI. 2012. *Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012.
- Permenkes. RI. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014
- Pusorowati, Nunuk, 2004, *Konsep Dasar Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Clinical Epidemiology and Biostatistics Unit, RS Dr. Sardjito/FK-UGM, Yogyakarta
- Sekaran. Uma. 2003. *Research Methods for Business: Skill Building Approach*. Fourth Edition.: John Willey & Sons Inc. New York.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo. 2007. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Suharto. Akhmad. 2013. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Journal. ISSN 1412-5366
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi.