

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Layanan

Naziatul Khasanah ^{1*}, Nurvi Oktiani ²

^{1,2} Universitas Bina Sarana Informatika

* E-mail: naziatul.ksn@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 05-10-2023

Revision: 22-12-2023

Published: 01-01-2024

DOI Article:

10.62421/jibema.v1i1.20

ABSTRACT

Kepuasan layanan merupakan salah satu hal utama yang perlu diwujudkan oleh perusahaan atau instansi. Kepuasan layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan nilai konsumen. Puskesmas Marga Jaya Bekasi Selatan perlu mencapai kepuasan layanan untuk bisa menarik masyarakat agar bersedia menggunakan jasa pelayanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara Kualitas Pelayanan dan Nilai Konsumen terhadap Kepuasan Layanan puskesmas Marga Jaya Bekasi Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang menggunakan jasa puskesmas Marga Jaya Bekasi Selatan. Penentuan sampel menggunakan metode random sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 260 responden. Metode pengambilan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sedangkan untuk analisis data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan nilai konsumen secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Pada uji koefisien determinasi dihasilkan nilai R square sebesar 0,760 yang artinya pengaruh variabel kualitas layanan dan nilai konsumen terhadap kepuasan layanan adalah sebesar 76% sedangkan sisanya yaitu 34% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, nilai konsumen dan kepuasan layanan

ABSTRACT

Service satisfaction is one of the main things that a company or agency needs to realize. Service satisfaction is influenced by several factors, including service quality and consumer value. The Marga Jaya South Bekasi Health Center needs to achieve service satisfaction to attract people to be willing to use these services. This study aimed to determine the significant simultaneous and partial effects of Service Quality and Consumer Value on Service Satisfaction at the Marga Jaya South Bekasi Health Center. The population in this study was the general public who used the services of the Marga Jaya South Bekasi health center. Determination of the sample using the

Acknowledgment

random sampling method. The sample in this study amounted to 260 respondents. As for data analysis using multiple linear regression methods. The results showed that service quality and consumer value simultaneously and partially significantly affected service satisfaction. In the coefficient of determination test, the resulting R square value is 0.760, which means that the influence of service quality variables and consumer value on service satisfaction is 76% while the remaining 34% is influenced by other variables.

Keyword: *Service quality, consumer value and service satisfaction*

©2024 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Salah satu indeks kesejahteraan suatu negara adalah kesehatan. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat di bidang Kesehatan, salah satunya dengan membangun unit pelayanan Kesehatan masyarakat disetiap kecamatan yaitu puskesmas, di Indonesia jumlah puskesmas meningkat setiap tahunnya. Menurut kementerian Kesehatan (kemenkes), indonesia memiliki 10.292 puskesmas pada tahun 2021, terdapat puskesmas non rawat inap sebanyak 6.091 unit dan puskesmas rawat inap sebanyak 4.201 unit. Jumlah tersebut meningkat 0,9% dengan kenaikan 89 unit dari tahun 2020 yang sebanyak 10.203 unit. Upaya pemerintah untuk menjamin ketersediaan pelayanan Kesehatan primer tercemin dari peningkatan jumlah puskesmas.

Namun, harapan masyarakat tersebut belum dapat dipenuhi oleh upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Kesehatan. Tidak sedikit masyarakat yang merasa kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh otoritas publik yang dimiliki puskesmas, baik dalam hal penilaian, tenaga Kesehatan maupun pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Kepuasan pasien ialah hasil dari layanan kesehatan. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan Kesehatan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien (Suwuh et al., 2018) Motivasi utama puskesmas untuk melaksanakan perbaikan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan, yang berfungsi sebagai standar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Jika suatu pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pasien sebagai pelanggan maka dapat dikatakan baik. Aspek-aspek yang terkait dengan kualitas layanan yang buruk perlu diperbaiki, seperti ketepatan waktu staf, keterampilan penyampaian layanan, dan fasilitas fisik yang memadai Menurut Anwar Kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan

kepada pelanggan, baik secara eksternal maupun internal sesuai dengan prosedur umum pelayanan. Kemudian menurut Kotler kualitas pelayanan adalah jumlah individual, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi dari suatu jasa atau produk yang memperlihatkan kapasitasnya untuk memuaskan konsumennya. Jika suatu instansi atau perusahaan ingin sukses maka pelayanan yang berkualitas harus diberikan pada pelanggan (Hidayat, 2021).

Selain kualitas pelayanan, nilai konsumen juga menjadi faktor dalam mencapai kepuasan layanan. Menurut Woodruff dalam (Yuliana & Purnama, 2021) nilai pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap sifat, karakteristik kemampuan, serta hasil yang dihasilkan dari pemakaian barang dan jasa demi menggapai tujuan diakui seleksi dan evaluasi. dalam menggunakan produk. Dalam pemasaran, faktor penentu meliputi kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan nilai. Menurut pakar ekonomi, Philip Kotler (2017) mutu layanan merupakan layanan yang diberikan seseorang terhadap orang lain. Tindakan ini bisa menjadi Tindakan yang tidak memberikan kepemilikan atau produk pada siapa pun. Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk menyebutkan. Derajat kesenangan atau kekecewaan yang dialami oleh pelanggan sebagai akibat dari pertimbangan kemampuan barang yang ditemui (atau hasil) terhadap harapan mereka dikenal sebagai kepuasan konsumen. Kepuasan pelayanan mampu dipengaruhi oleh nilai konsumen dan kualitas pelayanan (Yuliana & Purnama, 2021). Dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan, nilai konsumen terhadap kepuasan layanan puskesmas Marga Jaya Bekasi Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, nilai konsumen terhadap kepuasan layanan di Puskesmas Marga Jaya kota Bekasi Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marga Jaya pada bulan April 2023. Berdasarkan data yang di peroleh dari catatan pasien puskesmas terdapat sebanyak 742 pasien pada bulan April 2023. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 260 sampel. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 10 mei sampai dengan 10 juni Tahun 2023. Analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di bagikan kepada setiap responden.

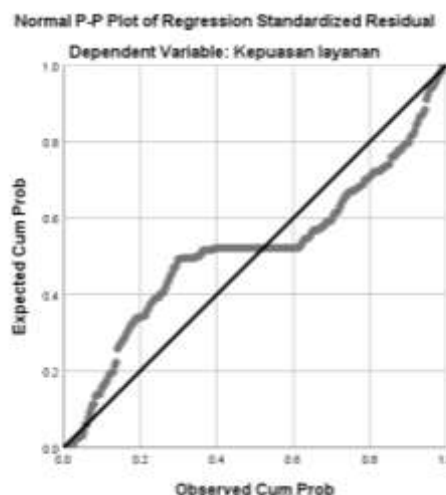
HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas dari variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, nilai konsumen, dan kepuasan pelayanan menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini berarti bahwa responden telah memahami setiap pertanyaan yang diajukan dan responden konsisten pada butir pertanyaan yang ditentukan.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menilai apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data pada penelitian ini menggunakan metode grafik probability plot. Berikut hasil dan pembahasan uji normalitas :



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pengujian uji normalitas menggunakan grafik probability plot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis. Hal ini membuktikan bahwa data yang diuji tidak ada gejala normalitas.

Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik adalah dengan tidak terjadinya korelasi atau bebas dari gejala multikolinier. *Variance inflation factor* (VIF) dan tolerance digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya multikollinelaritas. Berikut hasil dan pembahasan uji multikolinearitas:

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan (X1)	0,344	2,903
Nilai Konsumen (X2)	0,344	2,903

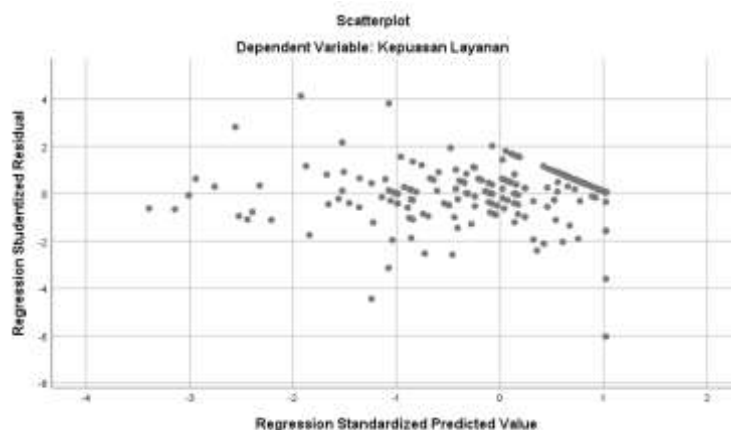
Sumber: data diolah peneliti (2023)

Pada tabel diatas, nilai tolerance yang dimiliki variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Nilai Konsumen selbelsar $0,344 > 0,10$ sedangkan nilai VIF pada variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Nilai Konsumen sebesar $2,903 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui metode analisis grafik yaitu grafik scatterplot. Hasil uji heteroskedastisitas dengan scatterplot yaitu:

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan gambar di atas terlihat gambar scatterplot skema titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga data tersebut layak digunakan untuk diuji lebih lanjut dalam penelitian.

Uji Autokorelasi

Salah satu uji formal yang paling populer untuk mengetahui autokorelasi adalah uji Durbin-Watson (DW). Dalam pengujian ini peneliti menggunakan jumlah observasi sebanyak 260 ($n = 260$) dan jumlah variabel independent sebanyak 3 ($k = 3$) serta menggunakan tingkat

signifikan 0.05 ($\alpha=0.05$), maka berdasarkan tabel Durbin-Watson diperoleh nilai $dl = 1.789$ dan $du = 1.804$. Berikut merupakan hasil dan penjelasan dari uji heteroskedastisitas dengan metode *Durbin-Watson*:

Tabel 2. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854 ^a	.729	.727	.06696	1.962

a. Predictors: (Constant), LnX2@1, LnX1@1

b. Dependent Variable: LnY@1

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Durbin-Watson (DW) adalah sebesar 1,962. Untuk menguji autokorelasi sehingga tidak terdapat gejala 54 autokorelasi adalah dengan menggunakan rumus $du < dw < (4-du)$. Dengan ini nilai du pada tabel Durbin-Watson adalah sebesar 1,804 yang memiliki nilai lebih kecil dari DW sebesar 1.962 dan lebih kecil dari nilai $(4-du)$ sebesar 2.196. yang artinya hipotesis nol gagal ditolak sehingga tidak ada autokorelasi positif maupun negatif.

Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk melihat kebenaran spesifikasi model yang digunakan. Berikut hasil uji linearitas dan pembahasannya:

Tabel 3. Hasil uji Linearitas

No.	Variabel	Deviation from Linearity	Taraf Signifikasi	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.250	0.05	Linier
2	Nilai Konsumen	0.283	0.05	Linier

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Nilai Deviation from Linearity pada kualitas pelayanan sebesar 0.250 lebih besar dari 0.05 yang artinya ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan layanan. Dan Nilai Deviation from Linearity pada nilai konsumen sebesar 0.283 lebih besar dari 0.05 yang artinya ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel nilai konsumen dengan kepuasan layanan.

Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen hasil analisis koefisien korelasi ganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.759	2.471

a. Predictors: (Constant), Nilai Konsumen , Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan bantuan SPSS diperoleh hasil R sebesar 0,872. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan (kolrelasi) yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan nilai konsumen terhadap kepuasan layanan. Karena berdasarkan perhitungan analisis korelasi nilai 0,872 berada pada interval 0,80-1,00 yaitu memiliki tingkat hubungan yang kuat. Nilai R berkisar antara 0-1, nilai yang mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi akan semakin kuat dan sebaliknya jika nilai mendekati angka 0 maka hubungan yang terjadi semakin rendah.

Uji T (Parsial)

Uji T (Parsial) dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi 5%. Berikut hasil dan pembahasan Uji T (Parsial) :

Tabel 4. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.673	1.415		.475	.635
1 Kuaalitas Pelayanan	.147	.034	.223	4.294	.000
Nilai Konsumen	.948	.072	.681	13.094	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: data diolah peneliti (2023)

- Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan bantuan program SPSS diketahui bahwa Nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya H_a diterima H_o ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan.
- Hasil pengujian kedua yaitu variabel nilai konsumen menunjukkan Nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya H_a diterima H_o ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial nilai konsumen (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan.

Uji Korelasi Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4981.822	2	2490.911	407.821	.000 ^b
Residual	1569.717	257	6.108		
Total	6551.538	259			

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ha3 diterima dan Ho3 ditolak, ini menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan nilai konsumen (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.759	2.471

a. Predictors: (Constant), Nilai Konsumen , Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai R square sebesar 0,760 yang artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan nilai konsumen terhadap kepuasan layanan adalah sebesar 76% sedangkan sisanya (100% - 76%) yaitu 34% dipengaruhi oleh variabel lain.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	.673	1.415		.475	.635
1 Kualitas Pelayanan	.147	.034	.223	4.294	.000
Nilai Konsumen	.948	.072	.681	13.094	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh $Y = 0,673$ dan $X1 = 0,147$. Koefisien variabel kualitas pelayanan ($X1$) sebesar 0,147 ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 1 maka kepuasan layanan (Y) akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,147. Variabel Nilai konsumen ($X2$) diperoleh sebesar 0,948. Apabila nilai konsumen ($X2$) mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 1 maka kepuasan layanan (Y) akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0,948.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan dari penelitian diatas, adapun simpulan dari penelitian tersebut yaitu kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan layanan puskesmas Marga Jaya Bekasi Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai signifikan = 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%, yang artinya H_0 ditolak H_1 diterima. Nilai konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan layanan puskesmas Marga Jaya Bekasi Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai signifikan = 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%, yang artinya H_0 ditolak H_2 diterima. Kualitas pelayanan dan nilai konsumen secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,760 yang artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan nilai konsumen terhadap kepuasan layanan adalah sebesar 76% sedangkan sisanya (100% - 76%) yaitu 24% dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang). Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 7(1), 283. Retrieved from [http://www.nostarch.com/javascriptforkids%0Ahttp://www.investopedia.com/terms/i/in_specie.asp%0Ahttp://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo de Titulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOL](http://www.nostarch.com/javascriptforkids%0Ahttp://www.investopedia.com/terms/i/in_specie.asp%0Ahttp://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo%20de%20titulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOL)
- Akbar, A. L. D. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. Jurnal Ekonomi, 24(2), 213. <https://doi.org/10.24912/je.v24i2.574>
- Amin, M. A. N. (2023). Analisis Perbandingan Abnormal return dan Trading volume activity Sebelum dan Sesudah Pengumuman Pembelian Kembali Saham (Buyback Stock). JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 1(2), 87-103.

- Amin, M. A. N., & Khilmi, T. A. (2023). Pengaruh Likuiditas, Leverage, dan Growth Terhadap Kinerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 1-17.
- Arindita, T. A., & Yunita, E. A. (2023). Pengaruh Laba Rugi, Prediksi Kebangkrutan, dan Jenis Industri, Terhadap Audit Delay. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 54-65.
- Auliana, D., & Muttaqin, I. (2023). Pengaruh Religiusitas, Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Diskriminasi, dan Keadilan Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 18-42.
- Chirstiani, M. ., Lestiawaty, R. ., & Berliana, N. (2020). 10565-Article Text-27051-1-10-20200923. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16.
- Fadilla Prasevie, S., & Razak, I. (2018). *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana Silviana Fadilla Prasevie dan Ismail Razak*. 6(2).
- Farida, S. N. (2018). Kepuasan Pelanggan Speedy Di Surabaya. *Jurnal UN Jawa Timur*, 1.
- Ghozali, I (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate edisi 10*
- H. M. Sidik Priadana, M.S & Denok Sunarsi S.Pd, M.M., *Cht Metode Penelitian Kuantitatif. Tangerang Selatan : Pascal Books*
- Halimah, S. H. (2023). Pengaruh Standar Operating Procedure dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 127-139.
- Hariyanto, D., & Ferdian, R. (2023). Analisis Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas, Profitabilitas Terhadap Harga Saham. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 163-175.
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh harga, kualitas layanan, nilai pelanggan, perilaku keinginan untuk menggunakan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan pembelian menggunakan layanan g-mart. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi UII*.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), 1–12.
- Kirani, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja, Latar Belakang Pendidikan, Komitmen Organisasi, dan Penilaian Kerja Terhadap Kinerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 43-53.
- Kuswati, E. W. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Moralitas Individu, Pengendalian Internal dan Whistleblowing System Terhadap Pencegahan Kecurangan Akuntansi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 66-76.

- Meithiana Indrasari 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan
- Norrahman, R. A. (2023). Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 101-126.
- Prasetyo, Y. M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Kaizen, dan Kesejahteraan Terhadap Kepuasan Kerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 77-86.
- Putra Utama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Traveloka). In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3).
- Rahmawati, N., M. Ramdan, A., & Samsudin, A. (2019). Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 1(1), 109–119. <https://doi.org/10.31539/jomb.v1i1.684>
- Siswadi, SE., MM, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>
- Sope, A. S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 87-100.
- Subhan, A., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2023). Pengaruh Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 152-162.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.
- Wibowo, E. A., Tibrani, R. A. L. P. R., & Rustandi, D. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT DNR Corporation Batam. *Jurnal BENING Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam*, 9(1), hlm. 129-137.
- Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 165–170. Retrieved from [http://repository.stei.ac.id/6608/%0Ahttp://repository.stei.ac.id/6608/3/BAB II.pdf](http://repository.stei.ac.id/6608/%0Ahttp://repository.stei.ac.id/6608/3/BAB%20II.pdf)