

## Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan yang Diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum dan pada Saat Pandemi Covid-19)

Saiful Mujab <sup>1\*</sup>

Dwi Astutik <sup>2</sup>

Hesti Ristanto <sup>3</sup>

Galuh Aditya <sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup> Institut Teknologi dan Bisnis Semarang

### INFO ARTIKEL

#### Histori artikel:

Diterima	: 15 Oktober 2021
Revisi	: 24 November 2021
Disetujui	: 28 Januari 2022
Publikasi	: 31 Januari 2022

#### Kata kunci:

Tingkat Kepercayaan  
Pelayanan  
*Level of Trust*  
*Service*

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to: 1) Find out the level of public trust in the services provided by RSI Sultan Agung Semarang before the COVID-19 pandemic, 2) Know the level of public trust in the services provided by RSI Sultan Agung Semarang during the COVID-19 pandemic, 3) Know the difference in the level of public trust in the services provided by RSI Sultan Agung Semarang before the COVID-19 pandemic with during the COVID-19 pandemic. The method used in this study is quatrained. The results of the study can be concluded: 1) The level of public trust in the services provided before the COVID-19 pandemic for 60 respondents, there were 49 respondents (81.7%) who believed. 2) The level of public trust in the services provided by RSI Sultan Agung Semarang during the COVID-19 pandemic for 60 respondents, there were 43 respondents (71.7%) who believed. 3) There are differences in the level of public trust in the services provided before the COVID-19 pandemic and during the COVID-19 pandemic. RSI Islam Sultan Agung Semarang in its efforts to respond to changes during the COVID-19 pandemic to maintain public trust. RSI Sultan Agung Semarang has implemented a fixed procedure (protap) for handling COVID-19 in accordance with government regulations through the Decree of the Minister of Health (Kepmenkes) Number 1591/2020.*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk: 1) Mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19, 2) Mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang pada saat pandemi COVID-19, 3) Mengetahui perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 dengan pada saat pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil Penelitian dapat disimpulkan: 1) Tingkat kepercayaan masyarakat atas

pelayanan yang diberikan sebelum pandemi COVID-19 terhadap 60 responden terdapat 49 responden (81,7%) yang percaya. 2) Tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang pada saat pandemi COVID-19 terhadap 60 responden terdapat 43 responden (71,7%) yang percaya. 3) Terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebelum pandemi COVID-19 dengan pada saat pandemi COVID-19. RSI Islam Sultan Agung Semarang dalam upayanya menyikapi perubahan pada saat pandemi COVID-19 untuk menjaga kepercayaan masyarakat. RSI Sultan Agung Semarang telah mengimplementasikan prosedur tetap (protap) penanganan COVID-19 sesuai dengan ketentuan pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 1591/2020.

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 mengubah banyak perilaku masyarakat yang mengakibatkan berbagai macam bisnis menjadi anjlok, tidak terkecuali rumah sakit. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang termasuk yang mengalami dampak tersebut sehingga mengakibatkan turunnya jumlah angka kedatangan pasien periksa ke Rumah Sakit. Seiring pandemi ini, masyarakat banyak yang enggan untuk berobat ke rumah sakit karena ketakutan dan kecemasan akan terpapar virus COVID-19. Alhasil, banyak pasien yang tidak mendapatkan penanganan yang tepat sehingga kondisinya semakin memburuk. Padahal, masyarakat tidak perlu takut dan cemas ke rumah sakit saat emergensi. Pasalnya, saat ini rumah sakit telah menerapkan prosedur tetap (protap) penanganan COVID-19 sesuai dengan ketentuan pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 1591/2020 (<https://www.beritasatu.com>).

Pada masa pandemi COVID-19 bermunculan maraknya pemberitaan yang menggiring persepsi dan opini publik seolah-olah rumah sakit (RS) “meng-covid-kan” pasien. Terkait opini tersebut dua asosiasi berkaitan dengan rumah sakit yakni perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (Persi) dan Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI) telah memberikan klarifikasi. Kuntjoro Adi Purjanto, Ketua Umum Persi, menegaskan adanya pernyataan atau tanggapan yang tak disertai fakta, bukti atau tidak terbukti kebenarannya dalam membangun persepsi keliru atau menggiring opini seolah-olah rumah sakit melakukan perilaku yang tidak sesuai dengan ketentuan atau kecurangan/*fraud* adalah tidak benar (<https://www.kompas.id>).

Terbangunnya opini “rumah sakit meng-covid-kan pasien” menimbulkan stigma dan pengaruh luar biasa pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Dengan adanya persepsi dan opini tersebut menghasilkan misinformasi dan disinformasi yang merugikan pelayanan rumah sakit dalam penanganan pandemi COVID-19.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (RSISA) merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Semarang. Rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit ber-*type* B dan sudah terakreditasi paripurna. RSI Sultan Agung didirikan pada tanggal 17 Agustus 1971, dan diresmikan sebagai rumah sakit umum tanggal 23 Oktober 1973 dengan Surat Keputusan (selanjutnya disebut SK) dari Menteri Kesehatan Nomor: 1024/Yan.Kes/1.0.75 tertanggal 23 Oktober 1975, dan diresmikan sebagai Rumah Sakit Tipe C (RS Tipe Madya). RSI Sultan Agung Semarang pada mulanya merupakan *health center* atau pusat kesehatan masyarakat, layanan yang ada meliputi poliklinik umum, poliklinik kesehatan ibu dan anak, dan poliklinik keluarga berencana. Tahun 1973 *health center* berkembang menjadi rumah sakit atau *medical center* Sultan Agung dengan mendapatkan dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak dan berganti nama menjadi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (RSI Sultan Agung Semarang) pada tanggal 8 Januari 1992. (<http://www.rsisultanagung.co.id>).

Dampak pandemi COVID-19 dirasakan oleh RSI Sultan Agung Semarang, hal ini terlihat dengan turunnya angka kedatangan pasien untuk periksa di tahun 2020 dibandingkan pada tahun 2019 yang turun sekitar 21,9% dari tahun sebelumnya. Melihat turunnya angka kedatangan pasien tersebut memberikan gambaran bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dikarenakan takut dan cemas untuk berkunjung ke rumah sakit selama pandemi.

Menurut (Djohan, 2015) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat selalu berbanding lurus dengan kesetiaan masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang dan nama baik rumah sakit. Ada banyak penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan pasien/masyarakat sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup sebuah rumah sakit.

### **Hasil Pra Survei Tingkat Kepercayaan Pasien di RSI Sultan Agung Semarang**

Hasil Pra Survei Tingkat Kepercayaan Rumah Sakit ditinjau pada waktu sebelum pandemi COVID-19 di RSI Sultan Agung Semarang. Berdasarkan survei diketahui bahwa pasien sangat percaya 67% atau sebanyak 10 pasien, dan percaya 33% atau sebanyak 5 pasien. Kemudian tingkat kepercayaan rumah sakit ditinjau pada waktu saat pandemi COVID-19 di RSI Sultan Agung Semarang, berdasarkan survei diketahui bahwa pasien sangat percaya 33% atau sebanyak 5 pasien, percaya 60% atau sebanyak 9 pasien, dan sangat tidak percaya 7% atau sebanyak 1 pasien.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa kecenderungan rendahnya kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang, meningkatkan tingkat kewaspadaan pasien dalam melakukan pemeriksaan ke Rumah Sakit. Terbukti dengan banyaknya tingkat kepercayaan dari Sangat Percaya sebesar 67% menurun menjadi 33%, artinya RSI Sultan Agung Semarang kehilangan kepercayaan 34% yang cukup besar dengan pelayanannya.

Bila hal ini dilakukan terus menerus akan mengakibatkan dampak yang kurang baik bagi rumah sakit, karena akan terjadi menurunnya kepercayaan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang ada, yang berakibat pada penurunan mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang bermutu dan aman bagi pasien saling berkaitan dan tidak dapat dipisah-pisahkan (Cahyono, 2012). Untuk mencegah penurunan mutu pelayanan di rumah sakit diperlukan pengelolaan keselamatan pasien.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19. 2) Mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang pada saat pandemi COVID-19. 3) Mengetahui perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 dengan pada saat pandemi COVID-19.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepercayaan**

Menurut Mowen dan Minor dalam Donni Juni (2017: 116), kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Menurut Rousseau *et al* dalam Donni Juni (2017: 116), kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Menurut Maharani (2010), kepercayaan adalah keyakinan suatu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Sedangkan menurut Pavlo dalam Donni Juni (2017: 116), kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian.

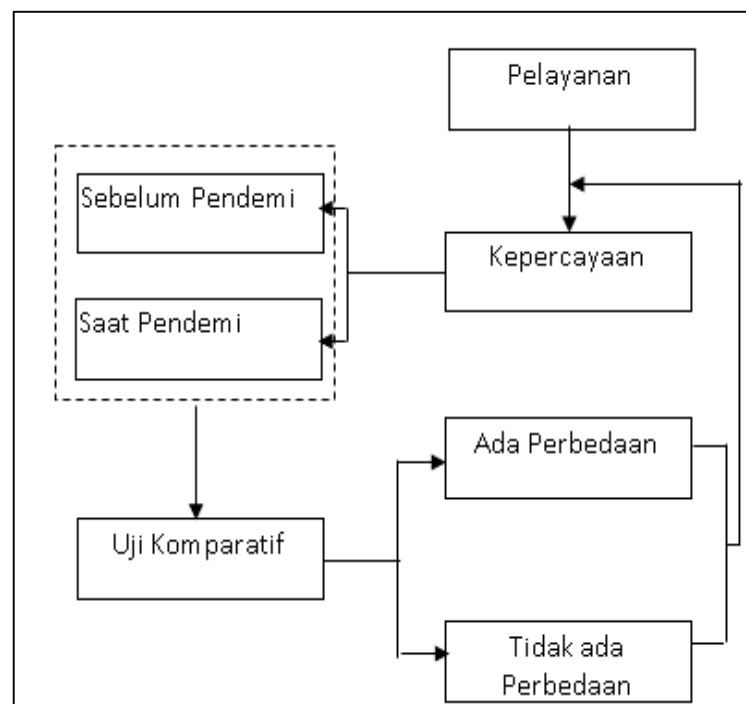
## Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Menurut Moenir (2010), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2010: 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994: 464).

## Kerangka Berpikir Teoritis

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan yang Diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang. Sehingga peneliti akan mendeskripsikan tingkat kepercayaan masyarakat/pasien RSI Sultan Agung Semarang sebelum adanya pandemi COVID-19 dan pada saat pandemi COVID-19 dan melakukan uji *wicoxon signed ranks test*.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Teoritis

## Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Dimana dalam penelitian ini menggunakan hipotesis komparatif yang merupakan jawaban sementara ada tidaknya perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum adanya pandemi dan pada saat pandemi COVID-19.

- Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 dan pada saat pandemi COVID-19.
- Ha : Terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 dan pada saat pandemi COVID-19.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif. Menurut Sugiyono (2017: 36) penelitian komparatif merupakan penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang pernah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19.

Pada penelitian komparatif, dibutuhkan jumlah sampel antara 15-30 dalam setiap kelompok (Alwi, 2018). Berdasarkan pernyataan tersebut, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) kelompok, maka sampel batas bawah =  $15 \times 2 = 30$  sampel, sampel batas atas =  $30 \times 2 = 60$  sampel. Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel dianggap mewakili populasi jika antara 30-60 responden.

Pengujian yang diterapkan oleh peneliti adalah uji *wilcoxon signed ranks test* karena terdapat data yang berdistribusi tidak normal, data tersebut dianggap tidak memenuhi syarat dalam pengujian statistik *parametric*. Dasar pengambilan keputusan yang perlu diperhatikan dalam melakukan uji *wilcoxon signed ranks test* (spssindonesia.com, 2016: 17), yaitu: 1. Jika nilai Asymp.Sig. (2-tailed) lebih kecil dari  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima. 2. Sebaliknya, jika nilai Asymp.Sig. (2-tailed) lebih besar dari  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data secara Statistik dan Pembahasan secara Ilmiah.

Penulisan temuan-temuan ilmiah (*scientific finding*) yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan harus ditunjang oleh data-data yang memadai. Temuan ilmiah yang dimaksud di sini adalah bukan data-data hasil penelitian yang diperoleh. Temuan-temuan ilmiah tersebut harus dijelaskan secara saintifik meliputi: Apakah temuan ilmiah yang diperoleh? Mengapa hal itu bisa terjadi? Mengapa *trend* variabel seperti itu? Semua pertanyaan tersebut harus dijelaskan secara saintifik, tidak hanya deskriptif, bila perlu ditunjang oleh fenomena-fenomena dasar ilmiah yang memadai. Selain itu, harus dijelaskan juga perbandingannya dengan hasil-hasil para peneliti lain yang hampir sama topiknya. Hasil-hasil penelitian dan temuan harus bisa menjawab hipotesis penelitian di bagian pendahuluan.

Tabel 1. Deskripsi Frekuensi Sebelum Pandemi SPSS 21  
Kriteria Sebelum Pandemi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Percaya	49	81.7	81.7
	Tidak Percaya	11	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0

Sumber: Data yang Diolah, 2022

Tabel 2. Kriteria\_Saat\_Pendemi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Percaya	43	71.7	71.7	71.7
Valid Tidak Percaya	17	28.3	28.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber: Data yang Diolah, 2022

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan penjelasan mengenai perbandingan tingkat kepercayaan pelayanan RSI Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19 terdapat beberapa penilaian yang penting yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menilai kesehatan RSI Sultan Agung Semarang melalui pelayanannya pada masa adanya pandemi COVID-19. Hal ini bertujuan untuk RSI Sultan Agung Semarang itu sendiri dapat mempertahankan nilai setiap peningkatan atau penurunan dari masing-masing pelayanan itu sendiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19 terdapat perbedaan yang signifikan.

Pada hasil pengujian Ho menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 dan pada saat pandemi COVID-19 (Ho ditolak, Ha diterima). Sehingga hal ini membuktikan bahwa adanya pandemi COVID-19 memberikan dampak buruk terhadap sektor kesehatan khususnya RSI Sultan Agung Semarang.

Hasil penelitian yang dilakukan kepada masyarakat/pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19. Dan telah dilakukan analisis variabel tingkat kepercayaan sebelum dan pada saat pandemi COVID-19 menunjukkan: 1) Tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 terhadap 60 responden terdapat 49 responden (81,7%) yang percaya. 2) Tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang pada saat pandemi COVID-19 terhadap 60 responden terdapat 43 responden (71,7%) yang percaya. 3) Terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 dengan pada saat pandemi COVID-19. Kepercayaan masyarakat terdapat perbedaan yang signifikan pada saat pandemi COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdul Chalik. 2015. *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta: Interpena.
- Achmad, Sutedjo, M., Suro, & Suprayitno, E. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Ahimsa, Heddy Shri. 2001. *Strukturalisme Levis Straus: Mitos dan Karya Sastra*. Yogyakarta: Galang Press.
- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Alwi, I. 2018. *Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir*. Jurnal Formatif. Vol. 2. No. 2. Page: 140-148. ISSN: 2088-351X.

- Anderson. 2008. *Stretching, Edisi VII, Alih Bahasa Ella E.* Serambi Ilmu Semesta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arnita Susilaningtiyas. 2015. *Implementasi Karakter Peduli dalam Kegiatan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial.* Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Vol. 5, No. 3.
- As Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah.* Jakarta: Pustaka Sinar.
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Djohan, A. J. 2015. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin.* Jurnal Aplikasi Manajemen.
- Donni Juni Priansa, S.P.d., S.E., M.M., Q. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pada Era Media Sosial).* Bandung: CV Pustaka Setia.
- Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.* Bandung: CV Alfabeta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen.* Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition.* Singapore: Maxwell Macmillan.
- Hair, Joseph K, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis, Edisi 7.* New Jersey: Pearson Education.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Kesehatan Rumah Sakit.* Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ida Ayu Rosa Dewinta dan Putu Ery Setiawan. 2016. *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Umur Perusahaan, Profitabilitas, Leverage, dan Pertumbuhan Penjualan terhadap Tax Avoidance.* e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Inoue T, Sakuta Y, Shimamura K, Ichikawa H, Kobayashi M, Otani R, et al. 2015. *Differences in the Pattern of Hemodynamic Response to Self-Face and Stranger-Face Images in Adolescents with Anorexia Nervosa: A Near-Infrared Spectroscopic Study.* PLoS ONE 10(7): e0132050. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0132050>.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi).* Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang (Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro).* Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi 4.* Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13.* Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2.* Jakarta: Indeks Pustaka.
- Qodratillah, Meity Taqdir, dkk. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar.* Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.