
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ELANG MEDIKA CORPORA (EMC) CIKARANG

Sanjani Aji Gunawan Dani¹; Cecep Hermana²

Manajemen, Universitas Singaperbangsa Karawang^{1,2}

Email : 2110631020148@student.unsika.ac.id¹; chermana911@staff.unsika.ac.id²

ABSTRAK

Rumah Sakit EMC Cikarang merupakan rumah sakit yang memiliki pelayanan terbaik kelas B. RS EMC Cikarang dibuka untuk umum sejak 2016 dibawah PT. Elang Medika Corpora. RS EMC Cikarang menyediakan 5 pelayanan unggulan yaitu spesialis anak, spesialis tulang, kebidanan & penyakit kandungan, penyakit dalam. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan RS EMC Cikarang yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga, keberlangsungan hidup perusahaan akan bertahan dalam jangka panjang jika kualitas pelayanan yang diciptakan dapat menimbulkan kepuasan konsumen. Metode penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan lembaran-lembaran kertas yang berisi *qr code* yang telah dibuat mengarah ke *google formulir* dan lembaran kuisisioner tulis tangan untuk mengisi kuisisioner yang berisi 33 pertanyaan dari 2 variabel. Sehingga didapatkan 59 sampel *responden* yang telah mengisi kuisisioner, terbagi menjadi 2 yaitu 34 didapatkan dari hasil kuisisioner *qr code google formulir* dan 25 didapatkan dari hasil kuisisioner lembar kertas tulis tangan. Data kuisisioner ini diolah menggunakan analisis *regression linear* yang menghubungkan antara variabel *independent* (kualitas pelayanan) dan variabel *dependent* (kepuasan konsumen) menggunakan *software statistical product and service solutions 16.0*. Hasil dari penelitian ini yang diambil dari 59 responden rawat jalan dan rawat inap di RS EMC Cikarang yang menunjukkan bahwa ada 2 dari 5 variabel *independent* (jaminan dan empati) yang mempengaruhi variabel *dependent* (kepuasan konsumen), 3 dari variabel *independent* (Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Bukti Fisik) tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent* (kepuasan konsumen). Maka, sangatlah penting bagi rumah sakit yang merupakan suatu perusahaan pelayanan produk jasa untuk menganalisa dan menciptakan kualitas pelayanan demi membentuk kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Layanan; Kepuasan Konsumen; Rumah Sakit

ABSTRACT

EMC Cikarang Hospital is one of the hospitals that has the best class B services. EMC Cikarang Hospital has been open to the public since 2016 under the auspices of PT Elang Medika Corpora. EMC Cikarang Hospital provides 5 superior services, namely pediatric specialists, bone specialists, obstetrics & gynecology, internal medicine. The purpose of this study is to measure the level of service quality at EMC Cikarang Hospital which greatly affects customer satisfaction. Thus, the survival of the company will last in the long term if the quality of service created can lead to customer satisfaction. This research method is carried out by providing sheets of paper containing qr codes that have been made leading to google forms and handwritten questionnaire sheets to fill out a questionnaire containing 33 questions from 2 variables. So that 59 respondent samples were obtained who had filled out the questionnaire, divided into 2, namely 34 obtained from the results of the google form qr code

questionnaire and 25 obtained from the results of the handwritten paper sheet questionnaire. This questionnaire data is processed using linear regression analysis which connects the independent variable (service quality) and the dependent variable (customer satisfaction) using statistical product and service solutions 16.0 software. The results of this study taken from 59 outpatient and inpatient respondents at EMC Cikarang Hospital show that there are 2 of the 5 independent variables (assurance and empathy) that affect the dependent variable (customer satisfaction), 3 of the independent variables (Reliability, Responsiveness, and Physical Evidence) have no effect on the dependent variable (customer satisfaction). Therefore, it is very important for a hospital which is a service product service company to analyze and create service quality in order to form customer satisfaction.

Keywords : Service Quality; Customer Satisfaction; Hospital

PENDAHULUAN

Berkembang dan majunya pasar bisnis dalam bidang pelayanan produk jasa saat ini mengalami peningkatan yang sangat signifikan, dalam bidang teknologi, pendidikan, atau pun pelayanan jasa. Pertumbuhan ekonomi yang menyeluruh disertai oleh perkembangan dan kemajuan teknologi serta ilmu pengetahuan menimbulkan suatu persaingan yang tinggi, bukan hanya di pasar dalam negeri tapi juga pasar dunia. Maka dari sebab ruang lingkup persaingan tinggi, perusahaan diminta agar dapat memberikan kepuasan konsumennya dengan membuat produk jasa yang mempunyai kualitas tinggi yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kualitas produk dan jasa yang dimiliki oleh perusahaan merupakan ujung tombak yang harapannya bisa memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Maksud dari pengertian kualitas itu merupakan tingkatan yang harus dicapai atau telah dicapai oleh suatu karakteristik yang berkaitan untuk memenuhi persyaratan. Menurut (Mursyidah, n.d.) ada 9 pengembangan kerangka dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, kredibilitas, keamanan, memahami atau mengenal pelanggan, dan berwujud. Namun, kerangka instrumen pelayanan ini dibuat lebih ringkas sebanyak 5 instrumen yaitu Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati, 5 instrumen tersebut tentu berpengaruh terhadap aspek kepuasan konsumen. Instrumen tersebut yang hendak dipakai dalam menentukan kualitas pelayanan disuatu perusahaan, khususnya pada perusahaan pelayanan jasa. (Lubis et al., n.d.). (Putra & Setiawan, 2022) menjelaskan lebih lengkap terkait hubungan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen terdapat beberapa fitur dan karakteristik yakni dimensi kualitas pelayanan terdiri atas 1) *tangible*, yang

terbagi beberapa bagian seperti : fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal, 2) keandalan merupakan kemampuan agar bisa melakukan kinerja sesuai kualitas yang dijanjikan atau diharapkan. 3) daya tanggap artinya memberikan kesediaan untuk pelayanan, 4) jaminan merupakan pengetahuan serta kejujuran karyawan yang akan menciptakan kepercayaan, dan 5) empati artinya kepedulian, perhatian individu, dan perusahaan kepada pasien

Perkembangan dan kemajuan bisnis pada bidang jasa khususnya pelayanan terhadap konsumen saat ini semakin terlihat sangat tinggi persaingannya, mulai persaingan dari tingkat harga, lokasi, suasana, pelayanan, produk, hingga cara pembayaran. Hal tersebut justru memperlihatkan bahwasanya persaingan perusahaan dalam bidang pelayanan jasa merupakan suatu cara untuk menunjang tingkat perekonomian di Cikarang. Dikutip dari (Setiawati, 2023) bahwa RS EMC Cikarang adalah rumah sakit yang memiliki tingkat pelayanan terbaik kelas B. RS EMC Cikarang terbuka secara umum mulai tahun 2016 dibawah PT. Elang Medika Corpora. RS EMC Cikarang menyediakan 5 pelayanan unggulan yaitu *Pediatrician, Orthopedic, Obstetrician & Gynaecologist, dan Internist*.

Penelitian ini dilakukan demi melihat dan menganalisa hubungan kualitas pelayanan atas kepuasan pasien di RS EMC Cikarang, sesuai dengan pengamatan atau faktor-faktor diatas maka peneliti memilih judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit emc cikarang dalam penulisan ini. Penelitian ini tentu sangat penting untuk dilakukan agar harapannya dapat mengetahui ukuran tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS EMC Cikarang sejauh ini, yang tentunya sangat ada hubungannya dengan kepuasan konsumen.

RS EMC Cikarang berharap bisa melihat serta mengantisipasi secara tepat terkait apa yang diharapkan konsumen, sehingga selanjutnya RS EMC Cikarang dapat mengambil langkah tepat untuk menangani keluhan konsumen, memberikan tingkat pelayanan yang jauh lebih bagus serta mampu bersaing pada pasar dalam negeri maupun luar negeri yang ada, sehingga visi misi RS EMC Cikarang dapat tercapai serta terus maju dan berkembang seiring dengan pergerakan zaman yang semakin maju.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Kualitas Pelayanan

Menurut (Mokoginta et al., 2023) Aktivitas pelayanan pada hakikatnya itu tentang bagaimana hak suatu individu atau kelompok dapat terpenuhi dan dilakukan secara menyeluruh tanpa pandang jenis kelamin, warna kulit, ras, atau pun usia. Adapun menurut (Widowati et al., n.d.) menambahkan terkait cara terbaik dan tepat untuk melihat seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan adalah menggunakan cara pendekatan yang sesuai dengan instrumen-instrumen layanan yang diinginkan dan dialami oleh pasien. (Mokoginta et al., 2023) menjelaskan lebih singkat terkait pengertian kualitas yaitu suatu yang tingkatannya diputuskan oleh individu atau kelompok yang menerima pelayanan dari penyedia, hal tersebut didasari dari pengalaman aktual konsumen terhadap produk-produk atau jasa yang disediakan. Sedangkan Menurut (Mursyidah, n.d.) tingkat kualitas pelayanan sangat berpengaruh bagi perusahaan berbagai bidang demi diferensiasi, pemosisian produk, dan strategi bersaing disetiap segmentasi pasar. Lebih lanjut, tingkat kualitas pelayanan adalah tolak ukur yang paling tepat agar dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen (Mursyidah, n.d.).

Menurut (Lesnussa et al., n.d.) pelayanan jasa adalah suatu kegiatan yang telah terencana oleh suatu bisnis dengan penuh pertimbangan demi kebutuhan konsumen dan tentunya akan meninggalkan kesan pertama serta selalu diingat oleh konsumen. Menurut (Sholeha et al., 2018) kualitas merujuk pada standar pemenuhan kebutuhan untuk digunakan dalam jangka waktu lama, baik dalam bentuk produk, jasa, atau sumber daya manusia, Bahkan jika kualitas melebihi harapan maka akan mencapai derajat kepuasan. Sedangkan (Ronaldi et al., 2022) menerangkan mengenai kualitas pelayanan merupakan semua kegiatan yang memadukan aspek pemrosesan, pemesanan, sampai pemberian hasil jasa yang dilalui lewat komunikasi agar harapannya dapat mengakselerasi kerjasama dengan konsumen secara cepat.

Kepuasan Konsumen

Menurut (Butarbutar et al., 2021) Kepuasan konsumen adalah suatu faktor terpenting dari tujuan perusahaan, pada saat pelanggan merasakan serta mendapatkan kualitas pelayanan yang bagus maka kepuasan pelanggan akan tercapai sehingga memacu minat pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk jasa perusahaan kembali. Maka hal itu memungkinkan bisa menjadi pelanggan tetap yang dapat menghasilkan serta meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sehingga

memberikan dampak yang bagus, perusahaan akan tetap eksis dan mendapatkan keuntungan. Menurut (Latif et al., n.d.) pun berpendapat yang sama bahwa memberikan kepuasan kepada konsumen adalah keinginan perusahaan. Kepuasan konsumen bukan hanya menjadi salah satu bagian terpenting bagi keberlanjutan umur perusahaan, namun memberikan kepuasan kepada konsumen juga memungkinkan dapat menaikkan tingkat keunggulan dalam pasar persaingan produk dan jasa. Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:109).

Namun, menurut (Wati et al., 2020) memberikan pendapat lain yang memaparkan bahwa persepsi kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan bahagia dan kecewa yang muncul karna mengukur kualitas kinerja pelayanan yang dirasakan dari produk atau jasa yang konsumen harapkan. Menurut (Nova et al., 2022) pun mempunyai pandangan yang sama terkait tingkat puasanya konsumen yakni perasaan bahagia dan kecewa yang dihasilkan individu atau konsumen atas hasil perbandingan tingkat kualitas kinerja yang konsumen rasakan atas suatu layanan produk atau jasa yang diharapkan. Lebih lanjut (Langga et al., n.d.) menambahkan bahwa kualitas pelayanan jasa atau kualitas pelayanan yang didapat konsumen sebagai persepsi merupakan tolak ukur yang bisa digunakan untuk mengetahui seberapa baik tingkat kualitas pelayanan. Lanjutnya, ukuran tingkat kualitas pelayanan tidak bisa diukur melalui persepsi perusahaan itu sendiri, tetapi harus berdasarkan persepsi konsumen.

Menurut (Sianturi et al., 2024) berpendapat mengenai indikator-indikator yang menjadi penyebab terjadinya kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan mengenai akses layanan kesehatan, tingkat kepuasan mengenai tingkat layanan kesehatan, tingkat kepuasan mengenai proses layanan kesehatan, dan termasuk tingkat kepuasan mengenai sistem layanan kesehatan. Sedangkan menurut (Budi Purwanto & Wahyuningsih, 2013) menjelaskan mengenai tolak ukur didalam mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen sering mengacu kepada instrumen-instrumen yang dapat membentuk kepuasan konsumen yang dikenal dengan The Big Eight, terdiri dari faktor yang berhubungan dengan produk; nilai terhadap harga, kualitas produk, fitur produk, keandalan, faktor yang berhubungan dengan layanan, garansi, respon dan perbaikan masalah, pengalaman penjualan, dan kenyamanan akuisisi.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan lembaran-lembaran kertas yang berisi *qr code* yang telah dibuat mengarah ke *google formulir* dan lembaran kuisioner tulis tangan untuk mengisi kuisioner yang berisi 33 pertanyaan dari 2 variabel, variabel kualitas pelayanan (variabel *independent*) dan kepuasan konsumen (variabel *dependent*) yang ditujukan ke setiap responden. Setiap pertanyaan dan jawaban memiliki nilai yaitu sangat setuju atau sangat puas bernilai 5, setuju atau puas bernilai 4, kurang puas atau ragu-ragu bernilai 3, tidak setuju atau tidak puas bernilai 2, dan sangat tidak setuju atau sangat tidak puas bernilai 1, semakin tinggi angka nilainya menunjukkan semakin baik kualitas pelayanannya. Lembaran-lembaran kertas kuisioner yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien rawat inap dan rawat jalan pada RS EMC Cikarang. Kuisioner yang telah peneliti buat berisi Kuisioner Data Demografi (KDD) berupa nama lengkap, umur, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan. Sehingga didapatkan 59 sampel *responden* yang telah mengisi kuisioner, terbagi menjadi 2 yaitu 34 didapatkan dari hasil kuisioner *qr code google formulir* dan 25 didapatkan dari hasil kuisioner lembar kertas tulis tangan. Untuk mendapatkan 59 sampel responden dibutuhkan waktu 2 hari.

Penelitian ini dilakukan pada juni 2024 di RS EMC Cikarang. Adapun teknik pengelolaan data responden ini menggunakan analisis *regression linear* yang menghubungkan antara variabel *independent* (kualitas pelayanan) dan variabel *dependent* (kepuasan konsumen) menggunakan *software statistical product and service solutions 16.0* atau SPSS 16.0 keluaran 2007.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Hasil penelitian ini telah diolah menggunakan *software statistical product and service solutions 16.0* atau SPSS 16.0 keluaran 2007 dengan metode analisis *regression linear* yang menghubungkan secara simultan antara variabel *independent* (kualitas pelayanan) dan variabel *dependent* (kepuasan konsumen).

Berdasarkan tabel 1, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau f-hitung lebih besar dari f-tabel= 3.16, maka secara simultan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Maka berdasarkan tabel 1 menjelaskan bahwa secara simultan variabel X1 (Reliabilitas), X2 (Daya Tanggap), X3 (Jaminan), X4 (Empati), dan X5 (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen).

Berdasarkan tabel 2, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau nilai t-hitung lebih dari t-tabel=2.003, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap variabel Y.

- X1 (Reliabilitas), berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa 0.324 lebih tinggi dari nilai 0,05 yang artinya variabel X1 (Reliabilitas) tidak ada pengaruhnya terhadap variabel Y.
- X2 (Daya Tanggap), berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa 0.943 lebih tinggi dari nilai 0,05 yang artinya variabel X2 (Daya Tanggap) tidak ada pengaruhnya terhadap variabel Y.
- X3 (Jaminan), berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa 0,025 lebih kecil dari nilai 0,05 yang artinya variabel X3 (Jaminan) berpengaruh terhadap variabel Y.
- X4 (Empati), berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa 0.020 lebih kecil dari nilai 0,05 yang artinya variabel X4 (Empati) berpengaruh terhadap variabel Y.
- X5 (Bukti Fisik), berdasarkan tabel 2 memperlihatkan bahwa 0.796 lebih tinggi dari nilai 0,05 yang artinya variabel X5 (Bukti Fisik) tidak ada pengaruhnya terhadap variabel Y.

Maka, hasil dari uji T ini menjelaskan bahwa hanya ada 2 variabel X yang mempengaruhi variabel Y yaitu variabel X3 (Jaminan) dan variabel X4 (Empati). Lalu, ada 3 variabel X yang tidak terlalu ada pengaruhnya terhadap variabel Y yaitu X1 (Reliabilitas), X2 (Daya Tanggap), dan X5 (Bukti Fisik).

Berdasarkan tabel 3 didapatkan *Adjusted R Square* senilai 0.489 yang artinya ada pengaruhnya variabel X terhadap variabel Y senilai 48,9% dan selebihnya mungkin dipengaruhi oleh aspek lain diluar yang peneliti bahas ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yang diambil dari 59 responden rawat jalan dan rawat inap di RS EMC Cikarang menunjukkan bahwa ada 2 dari 5 variabel *independent* (jaminan dan empati) yang mempengaruhi variabel *dependent* (kepuasan konsumen), 3 dari variabel *independent* (Reliabilitas, Bukti Fisik, dan Daya Tanggap) tidak ada pengaruhnya terhadap variabel *dependent* (kepuasan konsumen). Maka dari itu, sangatlah penting bagi rumah sakit yang merupakan suatu perusahaan pelayanan produk jasa untuk menganalisa dan menciptakan kualitas pelayanan demi membentuk kepuasan konsumen.

Saran untuk peneliti di masa yang datang diharapkan bisa melanjutkan dan mengembangkan bahasan ini dengan melihat aspek-aspek lain diluar penelitian ini yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan rasa terima kasih saya sampaikan kepada Kepala, Pimpinan, atau Direktur Rumah Sakit EMC Cikarang yang telah berkenan membantu memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit EMC Cikarang hingga selesai. Tidak lupa juga kepada seluruh responden yang telah berkenan memberikan jawaban dengan cara mengisi kuisioner, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Purwanto, A., & Wahyuningsih, S. (2013). *The influence of discipline and responsiveness towards customer satisfaction with quality service as an intervening variable (study on hotels in semarang district)*. <http://semarangkab.bps.go.id/>
- Butarbutar, M., Efendi, Simatupang, S., Butarbutar, N., Naomi Sinurat, D., Sultan Agung Jalan Surabaya No, S., & Pematangsiantar, K. (2021). *Maker: Jurnal Manajemen ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PININTA COFFEE PEMATANGSIANTAR*. 7(2), 200–207. <http://www.maker.ac.id/index.php/maker>
- Langga, H. L., Ekonomi, J. I., & Langga, L. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota 130 Koperasi pada Koperasi Kredit Sangosay Bajawa FOKUS EKONOMI Hyronimus **. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- Latif, M., Rohman, N., & Suji'ah, U. (n.d.). *KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN GRIYA DAHAR MBOOK SUM (Studi kasus pada konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta) 1*.
- Lesnussa, J., Montgomery, W., Kepuasan, T., Johny, P., Lesnussa¹, U., Warbal², M., & Trinitas, S. (n.d.). *LPPM STIA Said Perintah Volume 4, No. 1, Maret 2023* <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj> <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Lubis, A. S., Andayani, R., Bisnis, P. A., Politeknik, T., & Batam, N. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM*.
- Mokoginta, C., Dua, I. L., Rumerung, J., Politeknik, ³, Manado, N., Raya Politeknik, J., Administrasi Bisnis, J., & Manado, P. N. (2023). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN PUBLIK PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA MANADO* (Vol. 5, Issue 1).
- Mursyidah, D. S. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung*. In *Journal Management* (Vol. 20, Issue 3).
- Nova, A., Normi, S., & Panjaitan, M. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT TK. II PUTRI HIJAU KESDAM IBB MEDAN*. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 8, 101–112.

- Putra, H. A., & Setiawan, Y. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA 2022 (Vol. 7, Issue 2). <http://ojs.unimal.ac.id/index.php/jmind>
- Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PARIAMAN. *Jurnal Matua*, 4, 29–38.
- Setiawati, A. (2023, November 6). 10 Rumah Sakit Cikarang dengan Pelayanan Terbaik. HelloSehat. <https://helohehat.com/sehat/rumah-sakit/rumah-sakit-cikarang/>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI KECAMATAN ROGOJAMPI KABUPATEN BANYUWANGI. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sianturi, B., Ginting, V., Loviga, K., Rintan, S., & Holfian, S. (2024). KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT MITRA SEJATI. *Journal of Management and Bussines*, 6(KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT MITRA SEJATI), 731–741.
- Wati, W. T., Aprileny, I., Emarawati, J. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Jakarta, I., Kayu, J., Raya, J., 11a, N., & Timur, J. (2020). *Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas* (Vol. 17, Issue 02).
- Widowati, M., Purwanto, A. B., Agus,), & Purwanto, B. (n.d.). *VISUAL MERCHANDISING SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Minimarket Alfamart Di Kota Semarang) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN VISUAL MERCHANDISING SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Minimarket Alfamart Di Kota Semarang) Influence of Service Quality and Location Against Purchase Decision with Visual Merchandising as Moderating Variable (Study on Minimarket ALFAMART Semarang)*. www.koran-jakarta.com
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.

TABEL

Tabel 1. Hasil uji F berdasarkan variabel X terhadap variabel Y
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.201	5	1.640	12.094	.000 ^a
Residual	7.188	53	.136		
Total	15.390	58			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 16.0

Tabel 2. Hasil uji T berdasarkan variabel X terhadap variabel Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.419	.521		.805	.424
X1	-.067	.067	-.301	-.995	.324
X2	.005	.068	.016	.071	.943
X3	.203	.088	.693	2.299	.025
X4	.139	.058	.389	2.405	.020
X5	-.019	.073	-.049	-.260	.796

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 16.0

Tabel 3. Hasil uji koefisien determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.489	.36828

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 16.0