**PENGARUH PENYAMPAIAN JASA TERHADAP**

**KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN DI KLINIK AL MA’SOEM**

**KABUPATEN BANDUNG**

**ARTIKEL**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memeperoleh Gelar

Magister Manjemen Pada Program Studi Magister Manajemen

Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit

**OLEH:**

**YENA ROHANIAH ISKANDAR MA’SOEM**

**NPM: 188020136**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dan kebutuhan mendasar bagi setiap orang, karena dapat menjadi investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pentingnya aspek kesehatan dan pemenuhan kesehatan masyarakat menjadi tanggung jawab organisasi layanan kesehatan termasuk Klinik Al Ma’soem. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi pada penyampaian jasa, kepuasan pasien, kepercayaan pasien serta hubungan kausalitas penyampaian jasa, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di Klinik Al Ma’soem Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif dengan ukuran sampel 190 orang, analisis data menggunakan AMOS dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian jasa tercapai dengan nilai rata-rata dan standar deviasi 4.24 **±** 0.75, kepuasan pasien 4.23 **±** 0.67 dan kepercayaan pasien 4.42 **±** 0.62. Besarnya pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan pasien 76.20%, penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien 10.89%, kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien 30.25% dan penyampaian jasa terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien 26.68%. Tingginya tingkat persepsi dan tingkat hubungan kausalitas dari penyampaian jasa, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien menjelaskan bahwa kepercayaan pasien sangat ditentukan melalui penyampaian jasa baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien maupun dari kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. Artinya bahwa penyampaian jasa, kepuasan pasien, serta kepercayaan pasien menjadi faktor yang sangat penting dan menentukan keberlangsungan Klinik Al Ma’soem Kabupaten Bandung.

**Kata Kunci: Penyampaian Jasa, Kepuasan dan Kepercayaan Pasien**

***ABSTRACT***

*Health is a very important aspect and a basic need for everyone, because it can be an investment for the development of socially and economically productive human resources. The importance of the health aspect and the fulfillment of public health is the responsibility of health service organizations including Al Ma'soem Clinic. This study aims to explain the phenomena that occur in service delivery, patient satisfaction, patient trust and the causal relationship of service delivery, patient satisfaction and patient trust at Al Ma'soem Clinic, Bandung Regency. The research method used is descriptive verificative method with a sample size of 190 people, data analysis using AMOS and SPSS. The results showed that service delivery was achieved with an average value and standard deviation of 4.24 ± 0.75, patient satisfaction 4.23 ± 0.67 and patient confidence 4.42 ± 0.62. The magnitude of the effect of service delivery on patient satisfaction is 76.20%, service delivery to patient trust is 10.89%, patient satisfaction is patient trust 30.25% and service delivery to patient trust through patient satisfaction is 26.68%. The high level of perception and level of causality from service delivery, patient satisfaction and patient trust explains that patient trust is largely determined through service delivery either directly or through patient satisfaction with patient trust and from patient satisfaction with patient trust. It means that service delivery, patient satisfaction, and patient trust are very important factors and determine the sustainability of Al Ma'soem Clinic, Bandung Regency.*

***Keywords: Service Delivery, Patient Satisfaction and Trust***

# DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi. Bandung*. CV Pustaka Setia.

Abidin, Z. (2017). Kepercayaan pelanggan. *General Hospital Patients Banda Aceh*. Search.proquest.com

Adinugroho, F. M. (2015). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket. In *Universitas Negeri Yogyakarta*.

Al Fian, J. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *5*, 2.

Alamsyah, D. P. (2015). Telaah Persepsi Kualitas dan Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Sayuran Organik. *Urnal Ekono Insentif Kopwil4*, *9*(1), 38–43.

Alfikri. (2019). *Analisis Perbandingan Pegukursn Ekonomi dan Lingkungan Pada Laporan*. UNAND.

Ali, F. (2015). Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Siko Dan Puskesmas Kalumata Kota. *Jikmu*, 221–237.

Anas, A. S. A., & Abdullah, A. Z. (2008). Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *6*(1).

Arviantama, A., Hasiholan, L. B., Purwana, E. G., & Darsin. (2017). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA UNTUK KEPUASAN PELANGGAN AGAR TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran ABSTRACT*, 3–5. https://www.nikkei.com/article/DGXMZO42303540R10C19A3000000/

Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). *Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants : A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia*. *2020*.

Bachtiar. (2017). pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Pasien pada puskesmas wuluhan. *Journal of Undergraduate Thesis , Universitas Muhammadiyah Jember*.

Bossou. (2020). *No TitleThe Effect of Patient-Centered Communication on Patient Satisfaction: Exploring the Mediating Roles of Interpersonal-based Medical Service Encounters and Patient Trust*. www.search proquest.com

Boyd, W. dan L. (2018). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global, Edisi Kedua.* Erlangga.

Bps. (2021). *Umur Harapan Hidup Saat Lahir (UHH) Menurut Provinsi [Metode Baru], 2010-2019*.

bps. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa), 2018-2020*.

Christoper Lovelock & Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kelompok Gramedia Index.

Davenport, T. H. and J. C. B. (2018). The Attention Economy: Understanding the New Currency of Business (illustrate). *Harvard Business Press*.

DepKes RI. (2009). *Departemen Kesehatan RI Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.*

DinKes. (2020). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) 2019 Dinas Kesehatan Jawa Barat*. *25*, 2020.

Feleke. (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors on In-patient Nursing Service at Public Hospitals of Dawro zone. *Southern Ethiopia*, www.searchproquest.com.

Feleke. (2020). Compliance of Nurses to National Nursing Process Guideline in Tercha General Hospital, Southern Ethiopia 2020. *Case Study. Advanced Practices in Nursing,* *4*(1).

Firdiyansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektornik*, *1*(1).

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gligor. (2019). No Title. *Marketing Management*. www.searchproquest.com

Grewal. (2020). *Marketing in Digital*. www.searchproquest.com

Gurung, G., Derrett, S., Gauld, R., & Hill, P. C. (2017). Why service users do not complain or have “voice”: A mixed-methods study from Nepal’s rural primary health care system. *BMC Health Services Research*, *17*(1), 1–11.

Harahap, R., & Pakpahan, R. R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN*. *42*(9), N-163-"N-166".

Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. *Balance*, *XIV*(1).

Hasan, E., & Hakan, M. (2020). *Örgüt İkliminin Özel Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Üzerine Yansımalarına İlişkin Bir Çalışma A Study On The İ nfluence Of Organizational Climate On Service Excellence In Private Health Segment Elnur Hasan Mikail - Hakan Çora*.

Hermanto. (2016). *Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang*.

Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method ). In C. S. Rahayu (Ed.), *Hidayatul Quran*. Hidayatul Quran Kuningan.

Hole. (2018). Marketing. In *The Iowa State University Press* (second edi).

Hurriyati. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.

Imron, & Ramli. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar 2019 Buku II*.

Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). *PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEGIATAN PENYULUHAN BAHASA INDONESIA PRAKTIS DI BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA*.

Joseph, S. (2018). *The Effect of Accreditation on Patient Satisfaction in Public Healthcare Delivery : A Comparative Study of Accredited and Non-accredited Hospitals in Kerala*. *10*(2), 123–137.

Kamaludin, A. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APOTIK PUJI LESTARI MAJALENGK*. *4*(12), 47–55.

Kamra, V., Singh, H., & De, K. K. (2016). *Factors affecting patient satisfaction : an exploratory study for quality management in the health-care sector*. *27*(9), 1013–1027.

Keller, K. &. (2016). Marketing Managemen. In *15th Edition*. Pearson Education.

Keller, & Kevin, P. K. (2011). *Marketing Management*. Pearson Education.

Kim, E., dan Tadisina, S. (2003). Customer’s Initial Trust in E-Business: How to Measure Customer’s Initial Trust. *Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*.

King, G., Odonnell, C., Boddy, D., Smith, F., Heaney, D., & Mair, F. S. (2012). Boundaries and e-health implementation in health and social care. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, *12*(1).

Kothler, Philip, A. (2017). *Pemasaran*. Salemba empat.

Kotler, Philip and Armstrong, G. (2017). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. 13, Issue 1). Erlangga.

Kulsum, U. (2017). The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, *6*(3).

Kuntoro, A. Y., Saputra, D. D., Riana, D., Pelayanan, K., Pelanggan, N., & Pelanggan, K. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM dengan PLS*. *6*(1), 122–133.

Kwabena G Boakye, Hong Qin, Charles Blankson, Mark D Hanna, V. R. P. (2021). Operations-oriented strategies and patient satisfaction: the mediating effect of service experience. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2017). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, *5*(2), 1–7.

Lau, Gale dan Lee, S. (2004). Costumer Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, *4*.

Lau, Gale dan Lee, S. (2004). Costumer Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, *4*.

Lau, G., & Lee, S. (2004). Costumer Trust in a Brand and Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, *4*.

Lestari, F. A. P. (2018). FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS. *Lppmunindra*, *10*(2), 179–187.

Ling, H.-C. (2019). *THE QUALITY OF SERVICE AT COMMUNITY HEALTH CENTERS IN TAIWAN*. *12*(1), 340–353.

Liu, Y., & Dalal, K. (2011). Review of cost-effectiveness analysis of medical treatment for myocardial infarction. *International Journal of Preventive Medicine*, *2*(2), 64–72.

Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., Keperawatan, J., & Kemenkes, P. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*, *1*(2), 9–28.

Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *8*(1), 39–46. https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310

Marimon, F. (2019). *Fulfilment of expectations mediating quality and satisfaction : the case of hospital service*. *30*(2), 201–220.

Megawati, I. (2017). *PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GREEN CAFÉ &*. *11*(1), 13–26.

Mende. (2019). Marketing

Mendham, J., Denney, R C., V. (2015). *Text book of quantitative analysis* (Vol. 6). Prentice Hall.

Michael Baptiste. (2017). *Leadership Styles’ Impact on Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*. *September*, 1–121.

Morgan. (2019). The Commit-ment-Trust Theory of Relationship Ma-keting. *Journal of Marketing*, *58*(3).

Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *17*(3), 15–22.

Mursyid. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan KOnsumen Pada Real Cafe di Makasar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *1*(9).

News Bites - Private Companies. (2019). *eHealth Global Technologies, Inc.: Understanding the Value of Patient Satisfaction Measures*.

Nugroho. (2018). *) pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah. Studi Kasus Kabupaten Kudus*.

Nugroho. (2018). *pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah. Studi Kasus Kabupaten Kudus*.

Nuraini, I. S., & Mdiantono. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Situs Traveloka (Studi Pada Konsumen Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *6*(4), 423–433.

Nursam, N. (2017). Management. *Journal of Islamic Education Management*, *2*(2).

Ozer, L., Bas, P., & Karahan, A. (2017). *The association between perceived value and patient loyalty in public university hospitals in Turkey*. *28*(7), 782–800.

P, O. V., Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, *23*(1), 53–62. https://doi.org/10.37470/1.23.1.177

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2014 TENTANG KLINIK, 55 3909 (2014).

Prinia, H. (2016). The Influence Of Financial Condition, Size Company, And Reputation Auditor The Previous Year On Audit Opinion Going Concern. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *5*(9). https://doi.org/2460-0585

Puspita, N. R., & Mustakim, M. (2021). Persepsi Pasien Dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemik COVID-19 di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, *17*(1), 99–109.

Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, *13*(1), 69–80. https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145

Rahmadani. (2011). Studi Tentang Faktor-Faktor Pembentuk Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. In *Fakultas Psikologi*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Rivers. (2007). review of the literature and emergency department management guidelines. *Annals of Emergency Med*.

Rodriguez-fernandez, R., Ng, N., Susilo, D., Prawira, J., Bangs, M. J., & Amiya, R. M. (2016). The double burden of disease among mining workers in Papua , Indonesia : at the crossroads between Old and New health paradigms. *BMC Public Health*, 1–8. https://doi.org/10.1186/s12889-016-3630-8

Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN - Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, Pariyana - Google Buku* (M. Nasrudin (ed.)). PT Nasya Expanding Management.

Ronald Susilo, Innocentius Bernarto, A. P. (2020). *Effect of trust, value and atmosphere towards patient satisfaction (case study on preama clay of wae laku, indonesia).* www.searchproquest.com

Rosmayanti, S., Sudirman, A., Haerany, A., Afirudin, O., & Rijal, K. (2020). *PERILAKU KONSUMEN Dan Perkembangannya Di Era Digital* (Febrianty (Ed.)). WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG Komplek.

Rust, Z. & K. (1995). Return on Quality (ROQ) Making Service Quality Financially Accountable. *Journal of Marketing*.

Sagara. (2020). *Analisis Pengaruh Penerapan Relationship Marketing Perusahaan Transportasi Digital Dalam Peningkatan Loyalitas Konsumen (Survei Pada Konsumen Gojek dan Grab).* [UNPAD].

Sangadji, & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitia*. Andi.

Saputra, S., Hidayat, K., & Sunarti, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA IPHONE (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, *50*(6), 85–95.

Sari, N.P dan Widowati, R. (2014). Hubungan Antara Kesadaran Merek, Kualitas Persepsian, Kepercayaan Merek dan Minat Beli Produk Hijau. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *5*(1).

Schwei, R. J., Kadunc, K., Nguyen, A. L., & Jacobs, E. A. (2014). Impact of sociodemographic factors and previous interactions with the health care system on institutional trust in three racial/ ethnic groups. *Patient Education and Counseling*, *96*(3).

Siregar, N. A. (2019). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PASAR DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TOKO ABANG-ADIK*. *4*(2), 363–376.

Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri*, *Vol 4 No 1*.

Stanton, W. (n.d.). *Prinsip pemasaran,*. Erlangga.

Stanton, W. J. (2012). *Prinsip pemasaran*. Erlangga.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Suprapto, S., & Malik, A. A. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *7*(1), 1–8. https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62

Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *9*(2).

Syahlina, M., & Nasib. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan. *Abdi Ilmu*, *12*(2), 51–57.

Tjandrawinata, R. (2016). *Industri 4.0: revolusi industri abad ini dan pengaruhnya pada bidang kesehatan dan bioteknologi*. *April*. https://doi.org/10.5281/zenodo.49404

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Andi Offset.

Tjiptono, & Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.

Tóth, Z. E., Jónás, T., & Dénes, R. V. (2019). *Applying fl exible fuzzy numbers for evaluating service features in healthcare – patients and employees in the focus*. *30*, 240–255.

Valarie A, Z. & M. J. B. (2018). *Services Marketing*. MCGraw-Hill.

Vogel. (2015). *Buku Teks Analisis Anorganik Kualitatif Makro dan Semimikro*. PT. Kalman Media Pustaka.

Voican, M. (2020). *BNR’s Lazea: Government, responsible for every citizen’s health, not for every SME’s survival*.

Wang, M., & Fang, H. (2020). The effect of health education on knowledge and behavior toward respiratory infectious diseases among students in Gansu, China: A quasi-natural experiment. *BMC Public Health*, *20*(1), 1–14. https://doi.org/10.1186/s12889-020-08813-3

Wardhana. (2015). *Buku Teks Analisis Anorganik Kualitatif Makro dan Semimikro*. PT. Kalman Media Pustaka.

Waringin, T. D. (2018). *Financial Revolution in Action* (3rd ed.). GTI.

Westwood, J. (2018). *How to Write a Marketing Plan*. Elex Media Komputindo.

Widiastuti, I. (2017). PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI JAWA BARAT. *Public Inspiration. Jurnal Administrasi Public*.

Wohlin, J., Fischer, C., Carlsson, K. S., Korlén, S., Mazzocato, P., Savage, C., Stalberg, H., & Brommels, M. (2021). As predicted by theory: choice and competition in a publicly funded and regulated regional health system yield improved access and cost control. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 1–10. https://doi.org/10.1186/s12913-021-06392-6

Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan Ecommerce Di Ubm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *2*(2).

World Health Organization (WHO). (2018). *understanding of health*. https://www.who.int/

Wulandari, A. (2017). Peran Reputasi Membangun Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, *14*(2).

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Di PT.X\*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, *02*(02), 98–109. https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article

Yusiana, R., & Maulida, R. (2015). . *Pengaruh Gita Gutawa Sebagai Brand Ambassador Pond’s Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Mahasiswi Universitas Telkom Jurusan D3 Manajemen Pemasaran)*. *3(1): 311*-.