**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA KLINIK GIGI CASADIENTA CIHAMPELAS BANDUNG**

**ARTIKEL**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit

## Oleh

**Nama : AISAH REFFIANDANI HUTOMO NPM : 208020057**



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG 2022

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan pemberian pelayanan bagian rawat jalan penyakit gigi, kualitas pelayanan bagian rawat jalan Gigi, tingkat kepuasan pasien di rawat jalan Gigi dan besarnyapengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan maupun parsial. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif , melalui teknik pengumpulan data berupa studi dokumentasi dan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Casadienta adalah 44,17. Didapatkan hasil kualitas pelayanan yang diberikan di Klinik Gigi Casadienta Bandung bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Casadienta Bandung

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan**

**BAB I** **PENDAHULUAN**

## Latar Belakang Masalah

Kesehatan gigi merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang dimiliki oleh masyarakat. Namun, pada kenyataannya, masalah gigi juga meruapakan salah satu masalah paling umum yang dihadapi oleh masyaakat. Berdasarkan *The Global Burden of Disease* Study 2016 masalah kesehatan gigi dan mulut khususnya karies gigi merupakan penyakit yang dialami hampir dari setengah populasi penduduk dunia (3,58 milyar jiwa). Penyakit pada gusi (*periodontal*) menjadi urutan ke 11 penyakit yang paling banyak terjadi di dunia. Sementara di Asia Pasifik, kanker mulut menjadi urutan ke 3 jenis kanker yang paling banyak diderita. Adanya informasi ini menggambarkan bahwa bukan hanya di Indonesia, secara global masalah kesehatan gigi juga menjadi hal yang diabaikan oleh masyarakat.

Sementara, Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menyatakan bahwa proporsi terbesar masalah gigi di Indonesia adalah gigi rusak/berlubang/sakit (45,3%). Sedangkan masalah kesehatan mulut yang mayoritas dialami penduduk Indonesia adalah gusi bengkak dan/atau keluar bisul (abses) sebesar 14% (Kemenkes 2019).

Salah satu masalah yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Indonesia, adalah adanya masalah ketersediaan kapasitas pemerintah dan pelayanan kesehatan publik dalam memberikan layanan bagi masyarakat. Dengan mengacu data Rerdasarkan Riset Kesehatan Dasar 2018 disebut 56,7 persen penduduk mengalami gangguan kesehatan gigi dan mulut dan hanya 10,2 persen di antaranya yang

mendapat pelayanan dari tenaga medis (detik.com, 2019). Secara keseluruhan keterjangkauan /kemampuan untuk mendapatkan pelayanan dari tenaga medis gigi/*Effective Medical Demand (EMD*) hanya 8,1%. *Effective Medical Demand (EMD)* didefinisikan sebagai persentase penduduk yang mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut dalam 12 bulan terakhir dikalikan dengan persentase penduduk yang menerima perawatan atau pengobatan gigi dari tenaga medis gigi (dokter gigi spesialis, dokter gigi, perawat gigi) (Anorital, Muljati, dan Andaysari, 2016). Dari penelitian Anorital, Muljati dan Andaysari (2016), Puskesmas yang mempunyai upaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut tertinggi adalah di Provinsi Bali yaitu 100% dan terendah adalah Provinsi Papua yaitu 24%; angka nasional untuk hal ini adalah 84%.Di sisi lain, data dari Konsil Kedokteran Gigi Indonesia tahun 2005 sampai 2011 mencatat ada 33.532 jumlah dokter gigi yang terdiri dari 29.939 dokter gigi umum dan 3.584 dokter gigi spesialis. Dengan demikian, pelayanan kesehatan gigi sebenarnya dapat diatasi selain dari pelayanan kesehatan dari pemerintah, melainkan bisa juga dilakukan oleh pihak swasta. Kecenderungn di Jawa Barat, jumlah ini menjadi lebih tinggi karena adanya banyak pendidikan kedokteran yang berpusat di Kota Bandung.

Klinik gigi, dapat menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan perawatan gigi. Rumah sakit dan klinik gigi swasta berusaha menyaring sebanyak-banyaknya konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan (Haryanto dan Ollivia, 2009). kesehatan gigi menjadi pusat perhatian masyarakat di Indonesia. Semakin terbukanya akses informasi termasuk di bidang kesehatan dan kedokteran gigi membuat pengetahuan masyarakat tentang pentingnya

kesehatan gigi semakin meningkat. Hal ini akan berdampak terhadap peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan gigi yang dapat memberikan layanan komprehensif dan mutakhir.

Klinik gigi Casadienta Cihampelas Bandung merupakan klinik yang memiliki kekhususan tersendiri. Klinik Casadienta Cihampelas Bandung adalah klinik gigi estetik yang sudah berdiri dari tahun 2000 dan merupakan salah satu ruang lingkup PT. Casadienta Sukses Mandiri (Perusahaan Indonesia dengan nomor registrasi 49/10402) diterbitkan pada tahun 2018. Alamat terdaftar: Jalan Cihampelas 30 (setempat dikenal Jalan Wastukencana). Dimulai dari Praktik pribadi Drg. Elly, dan terus berkembang hingga hari ini dengan nama Casadienta. Hingga akhir tahun 2019, Casadienta menjadi salah satu klinik gigi dengan jumlah cabang terbanyak di Jawa Barat dan akan masih terus berkembang di setiap tahunnya. Dalam lingkungan kompetitif yang ada, Klinik gigi Casadienta bertumbuh dengan pesat, dan dapat menjadi slah satu pilihan amasyarkat kota Bandung dalam melakukan perawatan kesehatan dan estetika gigi.

Persaingan yang tinggi ini mendorong fasilitas pelayanan kesehatan gigi menjadi fasilitas pelayanan kesehatan sosio-bisnis, dimana fasilitas pelayanan kesehatan gigi tidak semata-mata mengobati dan menyembuhkan pasien namun juga mendorong untuk tidak mengabaikan profit untuk mampu bertahan (Rahmilia, 2015). Karena itu, klinik kesehatan gigi harus dapat mendorong kualitas pelayanan yang baik untuk mendorong kepuasan dan kepercayaan pasien.

## Rumusan Masalah dan Identifikasi Masalah

Berdasakran data-data di atas, maka peneliti dapat merumuskan adanya identifikasi masalah dan rumusan masalah sebagai berikut:

## Identifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah telah disusun, maka dirancanglah identifikasi masalah masalah sebagai cara untuh memecahkan permasalahan. Rumusan masalah yang disusun adalah :

* + - 1. Klinik Casadienta merupakan salah satu klinik yang cukup terkenal di Bandung dengan rate harga pelayanan yang cukup tinggi.
      2. Klinik Casadienta memberikan pelayanan yang cukup menguras waktu yang panjang.
      3. Klinik Casadienta juga mengalami dampak berat dari pandemi COVID- 19, dan perlu untuk meningkatkan kembali kunjungan pasien ke dalam lingkungan perusahaan
      4. Adanya kualitas pelayanan dan kepuasan, diharapkan dapat mendorong kepercayaan konsumen

1. **Rumusan Masalah**

## Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung?
2. Bagaimana Kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung ?
3. Bagaimana Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung ?
6. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung ?

## Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian adalah untuk mengkaji, menganalisis dan mengetahui :

1. Mendapatkan Gambaran mengenai Kualitas pelayanan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung
2. Mendapatkan Gambaran mengenai Kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung
3. Mendapatkan Gambaran mengenai Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung
5. Mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung
6. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung

## Manfaat Penelitian

## Manfaat Teoritis

Manfat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan untuk dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berperan dalam kepuasan pasien yang datang berobat ke klinik gigi Casadienta Cihampelas Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kesempatan bagi peneliti untuk melakukan aktivitas penelitian empiris sesuai dengan teori yang didapatkan

## Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung untuk mengembangkan efektivitas pemasaran, dengan mengetahui Pengaruh Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan konsumen
2. Bagi para pengelola klinik gigi dalam mengambil keputusan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien ketika berobat gigi sehingga meningkatkan keinginan pasien untuk berobat kembali ke klinik gigi Casadienta Cihampelas Bandung.
3. Penelitian ini dapat digunakan oleh masyarakat umum sehingga dapat menjadi informasi mengenai variabel yang diteliti

# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

## Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini akan memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi, serta mengkali kembali mengenai teori-teori yang relevan dengan topik penelitian ini. Dalam kajian pustaka ini dikemukakan konsep dan teori yang ada kaitannya dengan materi-materi yang digunakan dalam pemecahan masalah yaitu teori-teori mengenai *people*, kepuasan pelanggan, kepercayaan pasien, dan kualitas pelayanan. Konsep dan teori tersebut dapat dijadikan sebagai perumusan hipotesis dan penyusunan instrumen penelitian dan sebagai dasar dalam membahas hasil penelitian.

## Pengertian Manajemen

Menurut G.R. Terry (2010;16) menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan – tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mennetukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Handoko (2009:8) mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha – usaha para anggota

## Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan aktivitas penting bagi perusahaan dan merupakan sistem keseluruhan dari kegiatan usaha dengan tujuan untuk memrencanakan produk, menentukan harga, mempromosikan, mendistribusikan barang dan jasa. Bahkan pemasaran merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan dalam mendapatkan laba melalui aktivitas penjualan barang/jasa yang dihasilkan perusahaan.

Pemasaran dikenal dengan istilah dalam bahasa Inggris yaitu marketing yang artinya adalah aktivitas menciptakan dan memasarkan produk baik itu barang ataupun jasa kepada pelanggan atau masyarakat umum. Pemasaran itu bermula dari adanya kebutuhan yang kemudian bertumbuh menjadi keinginan manusia. Proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan itulah yang menjadi konsep pemasaran.

## Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen merupakan suatu usaha dalam pengelolaan fungsi-fungsi organisasi atau perusahaan. Dengan adanya manajemen pemasaran maka akan memudahkan perusahaan untuk menetapkan tujuan pemasaran, perencanaan dan pertimbangan sumber daya yang ada dan peluang pasar, pelaksanaan, hingga perusahaan mengukur kemajuan pencapaiannya untuk mencapai kearah yang diinginkan.

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller yang dialih Bahasakan oleh Bob Sabran (2011:6) adalah “Sebagai proses perancanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi”.

## Pengertian Jasa

Jasa merupakan suatu hasil yang diciptakan melalui aktivitas dalam keterkaitan antara pemasok dan pelanggan dan melalui aktivitas internal pemasok, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Gaspersz, 1997). Jasa (service) adalah suatu produk yang tidak nyata (intangible) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (producer) dan penerima jasa (customer) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Yoeti, 2001). Jasa (service) adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock and Wright, 1999).

## Klasifikasi Jasa

Jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai kriteria-kriteria. Dalam buku Fandy Tjiptono (2013:134) melakukan klasifikasi lima kriteria, yaitu:

* + - * 1. Berdasarkan sifat tindakan jasa, Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (tangible actions dan intangible action), sedangkan sumbu horisontalnya adalah penerima jasa (manusia dan benda).
        2. Berdasarkan hubungan dengan pelanggan, Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri dari atas dua sumbu, dimana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (hubungan keanggotaan dan tak ada hubungan formal), sedangkan sumbu horisontalnya adalah sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan dan penyampaian diskret).

1. **Kerangka Pemikiran**

****

**Gambar 2.1.**

**Kerangka Pemikiran**

## Hipotesis

Hipotesis Penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung
2. Hipotesis 3: terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

## Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2017:147) “Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.” Seperti yang telah dijabarkan di atas, tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.

Sugiyono (2017:8), bahwa penelitian kuantitatif sebagai “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey.

Sugiyono (2017:6) menjelaskan bahwa penelitian dengan metode survey adalah “Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan

data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, dan wawancara yang terstruktur.”

Dengan menggunakan metode survey, peneliti dapat memperoleh fakta- fakta dari fenomena yang timbul dan mencari keterangan secara faktual. metode survey, instrumen penelitian menggunakan pertanyaan atau pernyataan terstruktur dan sistematis yang sama kepada kelompok tertentu sesuai dengan sasaran penelitian yang kemudian seluruh jawaban yang diperoleh dicatat, diolah, dan dianalisis. Langkah dari metode survey terdiri dari pengumpulan data, pengklasifikasian data, dan analisis data kemudian membuat kesimpulan dan terakhir menyusun laporan dari rangkaian penelitian yang sudah dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan variabel yang diteliti.

## Variabel Penelitian

* + - Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan.
    - Variabel mediasi adalah Kepuasan
    - Variabel dependen adalah Kepercayaan

## Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:402), sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan pengumpulan data kepada pengumpul data. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung

1. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:402), sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah

Pengumpulan data merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh penelitian untuk mendapatkan jalan dalam pemecahan permasalahan yang akan ditulis secara sistematis untuk menghasilkan karya ilmiah yang baik.

Kuesioner merupakan teknik penilaian data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan terpisah atau menjawab pertanyaan para responden untuk dijawab. Pada penelitian ini kuesioner yang dibagikan bersifat tertutup. Kuesioner tertutup didesain jika pertanyaan atau pernyataan sudah lengkap beserta pilihan jawaban sehingga responden harus menjawab sesuai dengan jawaban yang telah tersedia.

## Uji validitas dan reliabilitas

Instrumen penelitian sebelum digunakan sebagai alat mendapatkan data primer melalui peyebaran kuesioner, harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Untuk menggunakan variabel-variabel tertentu diperlukan suatu alat ukur yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

## Rancangan Analisis data dan Uji Hipotesis

## Analisis Deskriptif

Penulis melakukan penelitian dan membagikan kuesioner. Peneliti kemudian akan melakukan langkah-langkah di bawah ini untuk meringkas standar penelitian untuk setiap item pertanyaan:

* + - 1. Nilai kumulatif adalah jumlah dari setiap pertanyaan yang merupakan jawaban dari tiap responden.
      2. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan 100%.
      3. Menghitung jumlah kumulatif terbesar dan terkecil. Jumlah responden adalah 100 orang dengan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5 (lima) dan skala pengukuran terkecil adalah 1 (satu). Sehingga dari data diatas diperoleh jumlah kumulatif terbesar adalah 100 x 5 = 500 dan jumlah kumulatif terkecil adalah 100 x 1 = 100.
      4. Menentukan nilai persentase terbesar dan terkecil.
      5. Nilai persentase terbesar (500 : 500) x 100% = 100 %.

**BAB IV  
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Hasil Penelitian**

Di dalam bagian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai berbagai hasil penelitian yang telah ditemukan di dalam lingkungan perusahaan yang diteliti. Di dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian untuk menjawab tujuan penelitian yaitu mendapatkan Gambaran mengenai Kualitas pelayanan, Kepuasan, dan kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung, Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung, Mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung, Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung

1. **Gambaran Umum Perusahaan**



**Gambar 1.1.**

**Logo dan identitas Casadienta**

Sumber: Website Casadienta (2022)

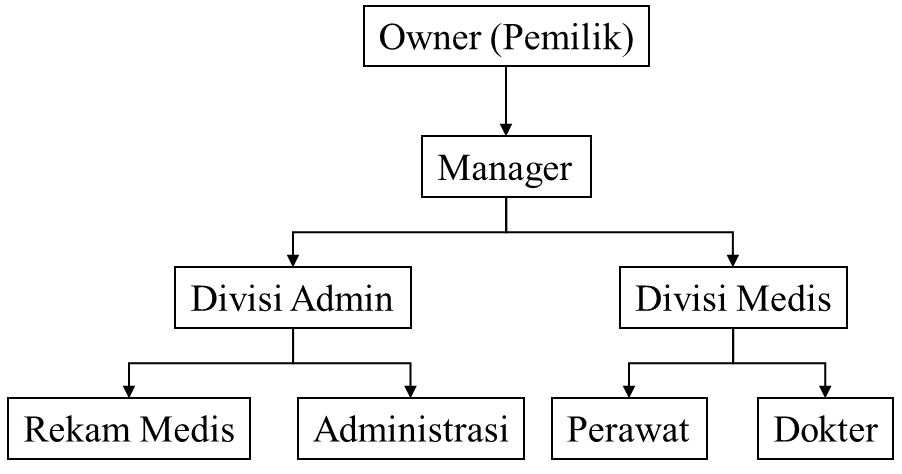
Klinik gigi Casadienta Cihampelas Bandung merupakan klinik yang memiliki kekhususan tersendiri. Klinik Casadienta Cihampelas Bandung adalah klinik gigi merupakan salah satu ruang lingkup PT. Casadienta Sukses Mandiri (Perusahaan Indonesia dengan nomor registrasi 49/10402) diterbitkan pada tahun 2018. Alamat terdaftar: Jalan Cihampelas 30 (setempat dikenal Jalan Wastukencana). Dimulai dari Praktik pribadi Drg. Elly, dan terus berkembang hingga hari ini dengan nama Casadienta. Hingga akhir tahun 2019, Casadienta menjadi salah satu klinik gigi dengan jumlah cabang terbanyak di Jawa Barat dan akan masih terus berkembang di setiap tahunnya.

1. **Sejarah Perusahaan**

Casadienta adalah Klinik Gigi Estetik yang sudah berdiri dari tahun 2000. Dimulai dari Praktik pribadi Drg. Elly, dan terus berkembang hingga hari ini dengan nama Casadienta.

Hingga akhir tahun 2019, Casadienta menjadi salah satu klinik gigi dengan jumlah cabang terbanyak di Jawa Barat dan akan masih terus berkembang di setiap tahunnya. Saat ini, Casadienta berada di 6 lokasi, yaitu di 3 cabang di Kota Bandung, dan 1 cabang di Cimahi, Cirebon, dan Palembang.

1. **Struktur Organisasi Perusahaan**

****

**Gambar 4.2.**

**Struktur Organisasi Perusahaan**

Sumber: Wawancara dengan manager perusahaan (2022)

1. **Produk /Layanan Perusahaan**

Produk yang ditawarkan oleh perusahaan adalah:

1. Tindakan Umum Klinik

Tindakan & Perawatan Gigi secara Umum yang menunjang Teman-teman Casadienta untuk memiliki Gigi yang lebih sehat dan terpelihara

1. Tindakan Umum Estetik

* Tindakan & Perawatan Gigi

secara Umum yang menunjang senyum cantik teman-teman untuk terlihat lebih baik dan sesuai dengan yang diinginkan.

* Veneer Direct & Indirect

1. **Karakteristik Responden**

Di dalam bagian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai karakteristik responden berdasarkan beberapa kecenderungan demografis, yaitu jenis kelamin, usia, pernah mengunjungi Casadienta, dan Frekwensi kunjungan.

1. **Hasil Analisis Deskiptif**
2. **Kualitas Pelayanan di Casadienta Bandung**

**Tabel 5**

**Reliabilitas (Reliability)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 27 | 18.00% |
| Setuju | 16 | 10.67% |
| cukup Setuju | 49 | 32.67% |
| Tidak Setuju | 39 | 26.00% |
| Sangat Tidak Setuju | 19 | 12.67% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi Reliabilitas dari kualitas pelayanan responden, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban cukup setuju sebesar 32.67%. Dengand demikian, berarti Pelayanan Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung dapat diandalkan

**Tabel 6**

**Daya Tanggap (Responsiveness)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 22 | 14.67% |
| Setuju | 18 | 12.00% |
| cukup Setuju | 38 | 25.33% |
| Tidak Setuju | 55 | 36.67% |
| Sangat Tidak Setuju | 17 | 11.33% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi daya tanggapdari kualitas pelayanan responden, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban tidak setuju sebesar 36.67%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki daya tanggap yang baik

**Tabel 7**

**Jaminan (Assurance)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 23 | 15.33% |
| Setuju | 17 | 11.33% |
| cukup Setuju | 38 | 25.33% |
| Tidak Setuju | 49 | 32.67% |
| Sangat Tidak Setuju | 23 | 15.33% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi jaminan dari kualitas pelayanan responden, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban tidak setuju sebesar 32.67%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung dapat menyelesaikan masalah yang saya alami

**Tabel 8**

**Empati (Emphaty)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 22 | 14.67% |
| Setuju | 15 | 10.00% |
| cukup Setuju | 34 | 22.67% |
| Tidak Setuju | 49 | 32.67% |
| Sangat Tidak Setuju | 30 | 20.00% |
| Total | 150 | 100.00% |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi empati dari kualitas pelayanan responden, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban tidak setuju sebesar 32.67%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki karyawan yang mengerti kebutuhan saya

**Tabel 9**

**Bukti Fisik (Tangible)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 22 | 14.67% |
| Setuju | 22 | 14.67% |
| cukup Setuju | 44 | 29.33% |
| Tidak Setuju | 37 | 24.67% |
| Sangat Tidak Setuju | 25 | 16.67% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi bukti fisik dari kualitas pelayanan responden, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban cukup setuju sebesar 29.33%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memililki lingkungan klinik yang nyaman

**Tabel 10**

**Rekapituliasi Mengenai Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No item | Pernyataan | STS (1) | TS (2) | N (3) | S (4) | SS (5) | total | rata-rata | |
| 1 | Pelayanan Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung dapat diandalkan | 19 | 39 | 49 | 16 | 27 | 443 | 2.953 | |
| 2 | Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki daya tanggap yang baik | 17 | 55 | 38 | 18 | 22 | 423 | 2.820 | |
| 3 | Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung dapat menyelesaikan masalah yang saya alami | 23 | 49 | 38 | 17 | 23 | 418 | 2.787 | |
| 4 | Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki karyawan yang mengerti kebutuhan saya | 30 | 49 | 34 | 15 | 22 | 400 | 2.667 | |
| 5 | Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memililki lingkungan klinik yang nyaman | 25 | 37 | 44 | 22 | 22 | 429 | 2.860 | |
|  | | | | | | | | | 2.82 | |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Pelayanan Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung dapat diandalkan memiliki rata-rata sebesar 2.953, Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki daya tanggap yang baik memiliki rata-rata 2.820, Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung dapat menyelesaikan masalah yang saya alami memiliki rata-rata 2.787, Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki karyawan yang mengerti kebutuhan saya memiliki rata-rata 2.667, dan Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memililki lingkungan klinik yang nyaman dan memiliki rata-rata sebanyak 2.860. Didapat rata-rata Kualitas Pelayanan sebesar 2.82. Dengan demikian, didapat bahwa variabel ini berada pada rentang cukup baik.



Dari bagan di atas, didapatkan rentang jawaban responden berada pada rentang 2.6 sampai 3.4,, yaitu sebesar 2.8, yang berarti bahwa jawaban responden berada pada rentang cukup baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dimiliki responden telah cukup baik, tetapi masih dapat dikembangkan Kembali di kemudian hari.

1. **Kepuasan Konsumen di Casadienta Bandung**

**Tabel 11**

**memberikan perawatan yang baik**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 16 | 10.67% |
| Setuju | 15 | 10.00% |
| cukup Setuju | 50 | 33.33% |
| Tidak Setuju | 48 | 32.00% |
| Sangat Tidak Setuju | 21 | 14.00% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi harapan dari kepuasan konsumen, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban cukup setuju sebesar 33.33%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memberikan perawatan yang baik

**Tabel 12**

**memiliki karyawan yang ramah dan baik**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 25 | 16.67% |
| Setuju | 23 | 15.33% |
| cukup Setuju | 52 | 34.67% |
| Tidak Setuju | 39 | 26.00% |
| Sangat Tidak Setuju | 11 | 7.33% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi kenyataana pada variabel kepuasan responden, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban cukup setuju sebesar 33.33%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki karyawan yang ramah dan baik

**Tabel 13**

**harapan yang besar pada Klinik Gigi Casadienta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 25 | 16.67% |
| Setuju | 21 | 14.00% |
| cukup Setuju | 45 | 30.00% |
| Tidak Setuju | 40 | 26.67% |
| Sangat Tidak Setuju | 19 | 12.67% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

1. **Kepercayaan Konsumen di Casadienta Bandung**

**Tabel 3**

**Keyakinan (Benevolence)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 21 | 14.00% |
| Setuju | 18 | 12.00% |
| cukup Setuju | 38 | 25.33% |
| Tidak Setuju | 50 | 33.33% |
| Sangat Tidak Setuju | 23 | 15.33% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi keyakinan variabel kepercayaan konsumen, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban tidak setuju sebesar 33.33%. Dengan demikian, berarti Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung membrikan keyakinan yang baik

**Tabel 4**

**Kemampuan (Ability)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Frekwensi** | **Persentase** |
| Sangat Setuju | 30 | 20.00% |
| Setuju | 9 | 6.00% |
| cukup Setuju | 38 | 25.33% |
| Tidak Setuju | 50 | 33.33% |
| Sangat Tidak Setuju | 23 | 15.33% |
| **Total** | **150** | **100.00%** |

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 23.0

Berdasarkan jawaban responden untuk dimensi kemampuan variabel kepercayaan konsumen, didapat paling banyak berada pada opsi jawaban tidak setuju sebesar 33.33%. Dengan demikian, berarti Staff Klinik Gigi Casadienta Cihampelas Bandung memiliki kemampuan yang baik

1. **Uji Hipotesis**
2. **Uji regresi linier sederhana (Uji t)**

Hipotesis Penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung
2. Hipotesis 2: terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung
3. Hipotesis 3: terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung
4. **Uji regresi dengan mediasi**

Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung melalui variabel intervening, syaratnya adalah setiap hubungan antar variabel harus signifikan (Ghozali, 2013). Jika dengan memasukkan variabel M atau variabel intervening dalam penelitian akan menurunkan pengaruh X terhadap Y menjadi nol, maka dapat dikatakan bahwa telah terjadi mediasi sempurna dalam hubungan antar variabel tersebut; namun, jika pengaruh X terhadap Y mengalami penurunan

tetapi tidak sama dengan nol ketika memasukkan variabel M sebagai intervening, maka dapat dikatakan mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (Ghozali, 2013).

1. **Pembahasan**
2. **pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung**

SERVQUAL (Services Quality) telah terbukti menjadi model yang telah banyak digunakan dalam berbagai organisasi dan industri untuk mengukur kualitas pelayanan termasuk bank (Siddiqi, 2011 dan Lymperopoulos et al., 2006). Walaupun pihak manajemen telah menerapkan kelima dimensi kualitas jasa sebagai acuan penerapan konsep pemasaran, adakalanya terjadi kesenjangan atau gap antara kualitas jasa yang dipersepsikan dan diteriima pelanggan dengan apa yang mereka harapkan. Kesenjangan kualitas adalah hal yang penting, karena hal itulah yang merupakan penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap apa yang diharapkan dibandingkan dengan apa yang diterima

1. **pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung**

Kepuasan konsumen adalah berhubungan dengan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan nasabah ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh nasabah selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan (Kotler dan Keller, 2009 : 86).

1. **pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung**

Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2008:349) mengungkapkan bahwa kepercayaan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang berkenaan dengan produk atau jasa. Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan setelah mengalami atau merasakan masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampau

untuk uji hipotesis 3, didapatkan nilai sig sebesar 0.000 < 0.05, yang berarti bahwa tolak H03 dan terima H23, yang berarti trdapat pengaruh yang signifikan antara Independen variabel terhadap Dependen. Dapat dilihat bahwa dari hasil pengujian ini, terdapat terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung. Besar pengaruh dilihat dari R square sebesar 0.233, yang berarti pengaruh antara kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung adalah sebesar 23.3%.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Dengan mengacu pada hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

* + - * 1. Kualitas Pelayanan di lingkungan perusahaan yaitu Klinik Casadienta berada pada rentang “Cukup Baik”
        2. Kepuasan Konsumen di lingkungan perusahaan yaitu Klinik Casadienta berada pada rentang “Cukup Baik”
        3. Kepercayaan konsumen di lingkungan perusahaan yaitu Klinik Casadienta berada pada rentang “Cukup Baik”
        4. untuk uji hipotesis 1, didapatkan nilai sig sebesar 0.000 < 0.05, yang berarti bahwa tolak H01 dan terima H1, yang berarti trdapat pengaruh yang signifikan antara Independen variabel terhadap Dependen. Dapat dilihat bahwa dari hasil pengujian ini, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung. Besar pengaruh dilihat dari R square sebesar 0.409, yang berarti pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung adalah sebesar 40.9%.
        5. untuk uji hipotesis 2, didapatkan nilai sig sebesar 0.000 < 0.05, yang berarti bahwa tolak H02 dan terima H2, yang berarti trdapat pengaruh yang signifikan antara Independen variabel terhadap Dependen. Dapat dilihat bahwa dari hasil pengujian ini, terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung. Besar pengaruh dilihat dari R square sebesar 0.272, yang berarti pengaruh antara Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung adalah sebesar 27.2%.
        6. untuk uji hipotesis 3, didapatkan nilai sig sebesar 0.000 < 0.05, yang berarti bahwa tolak H03 dan terima H3, yang berarti trdapat pengaruh yang signifikan antara Independen variabel terhadap Dependen. Dapat dilihat bahwa dari hasil pengujian ini, terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung. Besar pengaruh dilihat dari R square sebesar 0.233, yang berarti pengaruh antara kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung adalah sebesar 23.3%.

**5.2. Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung, dengan demikian, klinik Casadienta yang diteliti harus dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang baik, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pasien di kemudian hari.
2. terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung. Dengan demikian, pasien yang puas akan lebih percaya di kemudian hari.
3. terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pada Pasien Klinik Gigi X Bandung. Dengan demikian, adanya pelayanan yang berkualitas dapat mendorong adanya kepercayaan pada konsumen.

# DAFTAR PUSTAKA

Abdul Choliq. 2013. Pengantar Manajemen. Rafi Sarana Perkasa. Semarang. Anton Mulyono Aziz dan Maya Irjayanti, 2014. Manajemen. Mardika Group

Bandung.

Badan Pusat Statistik. 2018. Kontribusi Subsektor Industri Kreatif Kota Bandung.

Bandung. Diakses 10 April 2018 [http://bps.go.id](http://bps.go.id/)

Barry Berman dan Joel R. Evans. 2014. Retail Management Dialih bahasakan oleh Lina Salim, 12 th. Edition. Pearson. Jakarta.

Buchari Alma. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta.

Bandung.

Cherono Vivian. 2017. Influence of Supermarket Ambience on Customer Satisfaction Among Large Retail Supermarkets in Kenya, International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol V, Issue 11. Diakses 5 Mei 2018 <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2017/11/51139>

Chung-Sub Shin, Gyu-Sam Hwang, Hye-Won Lee, Sun-Rae Cho. 2015. The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty, East Asian Journal of Business Management, Vol 5, No 4. Diakses 5 Mei 2018 <http://www.eajbm.org/journal/article.php>

Danang Sunyoto. 2013. Perilaku Konsumen, CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. 2018. Perkembangan Restoran dan Cafe Kota Bandung. Bandung. Diakses 10 April 2018 [http://data.bandung.go.id](http://data.bandung.go.id/)

Douglas Chiguvi. 2017. Impact of Ambiance Conditions on Customer Satisfaction in the Restaurant Industry : Case Study of Debonairs Pizza Outlets in Botswana, International Journal of Science and Research, Vol 6, Issue 2.

Diakses 5 Mei 2018 <https://www.ijsr.net/archive/v6i2/ART20164140> Emmanuel Nondzor Horsu and Solomon Tawiah Yeboah. 2015. Influence of

Service Quality on Customer Satisfaction : A Study of Minicab Taxi Services in Cape Coast, Ghana, International Journal of Economics,

Commerce and 149 Management, Vol III, Issue 5. Diakses 5 Mei 2018 <http://ijecm.co.uk/wpcontent/uploads/2015/05/3595>

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.

Euis Heryati. 2015. Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta, Jurnal Komunikologi, Vol 12, No 1. Diakses 5 Mei 2018 <http://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/kom/article/1153/1060>

Fandy Tjiptono. 2013. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang. Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi. Yogyakarta.

Febianti Shaumma. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei Pada Konsumen Cafe Vanilla Kitchen Bandung), Prosiding Manajemen, Vol 3, No. 2. Diakses 5 Mei 2018 <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/manajemen/article/view/8074>

Felita Sasongko dan Hartono Subagio. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 1, No 2. Diakses 5 Mei 2018 [http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view519) [519](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view519)

Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra. 2015. Pengarauh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 4, No 7. Diakses 5 Mei 2018 https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/12678 Kotler dan Keller. 2016. Marketing Management. Edition 15 Pearson Education Limited : United States.

Kotler, Philip dan Amstrong, 2014. Principle of Marketing, 15 edition. New Jersey: pearson Prentice Hall.

Malayu S.P Hasibuan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.

Jakarta.

Masrarnelul dan Okta Ki. 2017. Pengaruh Store Atmosphere dan Store Location

Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Produk Texas Chicken Plaza Citra Pekanbaru), JOM FISIP, Vol 4, No 2. Diakses 5 Mei 2018 <http://jom.unri.ac.id/index.php/jomfisip/article/view14507>

Milzam Haidi Rofa dan Bambang Munas Dwiyanto. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen untuk 150 Menciptakan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Salwa House Kafe di Tembalang), Diponegoro Journal of Management, Vol 5, No 1. Diakses 5 Mei 2018 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13474>

Muhammad Adam. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.

Muhammad Demas Nurdiansyah dan Matadji. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Togamas Gajah Mada Sidoarjo, Jurnal Ekonomi Manajemen, Vol 1, No 1. Diakses 5 Mei 2018 <http://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jem17/article/view/663>

Muhammad Edwar. 2017. Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Layanan Tehadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya, Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Vol 1, No 1. Diakses 5 Mei 2018 <https://jurnalmahasiswa.unes.ac.id/index.php/jptn/article/viewfile/18415/0>

Netti Mulya Sari Sg dan Aditya Wardhana. 2015. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Roemah Kopi Bandung, e Proceeding of Management, Vol 2, No 3. Diakses 5 Mei 2018 <http://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/104254/jurnal_eproc>

Rambat Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Salemba Empat.

Jakarta.

Ratih Hurriyati. 2013. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta.

Bandung.

Santika Devi, Suharyono, dan Dahlan Fanani. 2017. Pengaruh Store Atmosphere as Prdan Kualitoduk Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Administrasi

Bisnis (JAB), Vol 52, No 1. Diakses 5 Mei 2018 [http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/21%2061) [21 61](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/21%2061)

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. PT. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. PT. Alfabeta. Bandung.

Tariq Khalil Bharwana, Mohsin Bashir, Muhammad Mohsin. 2013. Impact of Service Quality on Customers’ Satisfaction : A Study from Service Sector especially Private Collages of Faisalabad, Punjab, Pakistan, International Journal of Scientific and Research Publications, Vol 3, Issue 5. Diakses 5 Mei 2018 <http://www.ijsrp.org/research-paper-0513.php>