

KEPUASAN MASYARAKAT ACEH BARAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN JKN PADA BPJS KESEHATAN CABANG MEULABOH

Ummul Zulfa¹, Alfian Anas²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, *Universitas Teuku Umar Kota Meulaboh, Aceh-Indonesia*

Email: ummulzulfa57@gmail.com

How to cite (in APA style):

Ummul Zulfa, Alfian Anas (2022). Kepuasan Masyarakat Aceh Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh. *Warmadewa Management and Business Journal*, 4(2) pp.82-92

Abstract

This study aims to analyze whether the people of Aceh Barat are satisfied with the services in making JKN provided by BPJS Kesehatan Meulaboh Branch, and whether the services provided by BPJS Kesehatan are as expected by the community. The study used descriptive qualitative data. The population in this study were all participants in making JKN cards with a total sample of 100 people. It can be seen from the highest score on the suitability of the service with what is expected to be in the good category with an average value of 2.97. Then the second highest average value where reliability and assurance is 2.96. Third, the lowest value is in tangible and empathy of 2.92. This value can indicate that the satisfaction of the people of West Aceh at BPJS Kesehatan Meulaboh Branch is good.

Keywords: *Satisfaction, Service Quality, JKN*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah masyarakat Aceh Barat puas dengan pelayanan dalam pembuatan JKN yang diberikan oleh BPSJ Kesehatan Cabang Meulaboh, dan apakah pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pembuatan kartu JKN dengan jumlah sampel 100 orang. Hal ini terlihat dari skor tertinggi pada kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 2,97. Kemudian dengan nilai rata-rata tertinggi kedua dimana reliability dan assurance adalah 2,96. Ketiga, nilai terendah pada tangible dan empati sebesar 2,92. Nilai tersebut dapat menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat Aceh Barat terhadap BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh adalah baik.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, JKN

PENDAHULUAN

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) ialah jaminan yang berbentuk proteksi kesehatan supaya partisipan mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan serta

proteksi dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang telah diberikan kepada setiap masyarakat yang telah dibayarkan iurannya oleh pemerintah ([Kementrian Kesehatan Indonesia, 2014](#)). Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) diselenggarakan dengan tujuan supaya setiap peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan serta perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Dan kebutuhan dasar kesehatan merupakan kebutuhan layanan kesehatan yang memungkinkan seorang yang sakit untuk bisa sembuh kembali sehingga dia bisa berperan normal sesuai usianya dan BPJS bertugas selaku Badan Pelaksana (Bapel).

Pada zaman sekarang persaingan yang dihadapi semakin berat dan ketat sehingga menuntut lembaga-lembaga penyedia barang dan jasa agar selalu memanjakan konsumennya yaitu dengan cara memberikan layanan yang terbaik, karena apabila konsumen merasa puas akan pengalaman mengkonsumsi barang dan jasa tersebut, maka ini akan menjadi langkah awal untuk menciptakan pelanggan merasa loyal dengan apa yang ditawarkan. Loyalitas pelanggan sangatlah penting untuk dicapai oleh setiap perusahaan untuk memenangkan setiap kompetisi yang ada ([Irwanto & Akbar, 2017](#)). Hal ini juga perlu di perhatikan oleh organisasi publik, termasuk BPJS Kesehatan pun juga harus selalu memperhatikan dengan cermat bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan peserta dengan pelayanan yang ditawarkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan peserta akan tercapai.

Sekarang banyak kita lihat perusahaan-perusahaan yang menyepelekan pelayanan, yang sebenarnya sangat penting untuk diberikan kepada masyarakat, jadi banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebenarnya ketika masyarakat puas mereka akan mendatangkan peserta-peserta baru namun juga sebaliknya ketika masyarakat merasa tidak puas mereka juga bisa merugikan pihak penyedia jasa sama halnya dengan BPJS Kesehatan, dimana masyarakat bisa menyebarkan isu-isu negatif terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan. Sehingga ketidakpuasan masyarakat karena pelayanannya akan menimbulkan masalah-masalah baru di BPJS Kesehatan, seperti dengan adanya isu-isu negative tersebut maka akan membuat calon peserta baru enggan datang ke BPJS Kesehatan, atau masyarakat akan mendaftarkan diri

pada saat mereka merasa sudah terdesak saja.

Peserta BPJS Kesehatan setiap bulannya selalu mengalami penambahan peserta baik dari golongan Peserta Bebas Iuran (PBI) maupun Non PBI (mandiri) ([Faizah & Panjawa, 2020](#)) dan bagi masyarakat Aceh sendiri banyak yang tergolong ke PBI yang terdaftar sebagai peserta JKA dimana iurannya akan ditanggung oleh pemerintah. Naiknya jumlah peserta BPJS Kesehatan sendiri juga akan berdampak pada pelayanan yang di berikan oleh petugas BPJS Kesehatan terhadap peserta.

Berikut jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Aceh Barat :

Tabel 1
Jumlah Kepesertaan Bulan Maret – Juli 2021

No	Bulan	Jumlah	Persentase
1	Maret	197.840	104,23%
2	April	198.238	104,44%
3	Mei	198.484	104,57%
4	Juni	198.877	104,77%
5	Juli	199.055	104,87%

Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh

BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh sendiri senantiasa melaksanakan training dan pelatihandasar untuk para *security* dan para pegawai supaya bisa melayani para partisipan dengan sangat baik sehingga partisipan yang mendaftarkan diri/keluarganya ke BPJS Kesehatan hendak merasa puas.

Dalam penelitian ([Dewi et al., 2019](#)) yang berjudul (Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di kota Singaraja) menyatakan bahwa “kualitas layanan mempunyai ikatan yang sangat erat terhadap kepuasan para pelanggan ataupun partisipan, sebab kualitas pelayanan pula bisa memberikan suatudorongan kepada peserta ataupun partisipan guna menjalankan sesuatu ikatan yang baik serta kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka waktu yang lama hubungan seperti inilah yang membuat perusahaan lebih mudah untuk memahami apa harapan pelanggan serta kebutuhan-kebutuhan mereka”

TELAAH LITERATUR

Definisi Kepuasan

Menurut pendapat *Philip Kotler* dalam ([Azwar, 2019](#)) Kepuasan merupakan tingkatan perasaan seorang sesudah membandingkan hasil kinerja yang dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Adapun menurut pendapat ([Azwar, 2019](#)) kepuasan pelanggan merupakan penilaian yang diberikan oleh pelanggan dari suatu produk maupun pelayanan mengenai apakah produk dan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan serta yang diharapkan pelanggan.

Pengertian Pelayanan

Bagi Kamsir dalam ([Damayanti et al., 2019](#)) Pelayanan merupakan suatu tindakan ataupun perbuatan setiap individu maupun kelompok guna memberikan kepuasan untuk para pelanggan dan nasabah, yaitu dengan cara memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggannya.

Dalam suatu perusahaan jasa kualitas pelayananlah yang jadi kunci keberhasilan suatu industri. Dimana ada 5 dimensi mutu pelayanan menurut ([Damayanti et al., 2019](#)) ([Putri, 2013](#)); ([Hardiyati, 2010](#)); ([Hasibuan et al., 2017](#))) diantaranya adalah :

a. *Tangible* (bukti fisik)

Tangibles adalah keahlian perusahaan dalam menampilkan eksistensinya kepada pelanggan/peserta. Penampilan serta keahlian fisik industri serta kondisi area sekitar merupakan bukti yang nyata dari pelayanan yang akan diberikan oleh penyedia jasa, yang meliputi sarana seperti gedung, gudang, peralatan serta perlengkapan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan keahlian instansi untuk membagikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat serta terpercaya. Kinerja juga harus sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yang artinya ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk seluruh pelanggan tanpa kesalahan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness ialah suatu keinginan guna menolong serta memberikan layanan yang lebih cepat serta pas kepada pelanggan/peserta, dengan menyampaikan suatu informasi dengan jelas dan tepat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance ialah suatu pengetahuan, sopan santun, serta keahlian para pegawai industri untuk meningkatkan rasa percaya dan yakin para pelanggan kepada industri. Yang terdiri dari sebagian komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, serta sopan santun.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan membagikan atensi dengan tulus serta bersifat individual kepada peserta untuk mengetahui atau memahami keinginan para peserta. Hal ini diharapkan bagi instansi untuk memiliki pengertian serta pengetahuan tentang peserta, mengetahui kebutuhan peserta secara khusus dan mempunyai waktu pengoperasian yang aman untuk peserta.

Indikator Kepuasan dan Pelayanan

Indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan terdiri dari :

Tabel 2
Indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan	a. Kesesuaian layanan dengan apa yang diharapkan peserta
2	Pelayanan	a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) b. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) c. <i>Assurance</i> (Jaminan) d. <i>Reliability</i> (Kehandalan) e. <i>Empathy</i> (Perhatian)

Sumber: Data Diolah, 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh, Jl. Tgk. Dirunding, Rundeng, Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat. Untuk penelitian sendiri dilakukan selama 3 bulan yakni dari Juni-Agustus 2021. Metode yang digunakan ialah metode Deskriptif data Kualitatif. Dalam penelitian ini data yang digunakan ialah data Primer dan data Sekunder, dengan populasi yaitu semua

peserta pembuatan JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh dengan jumlah sebanyak 100 orang. Pembagian kuisioner di lakukan secara langsung kepada para peserta BPJS Kesehatan sendiri yang sudah mendaftarkan diri menjadi Peserta JKN atau setelah pembuatan kartu JKN-KIS yang telah selesai dibuat/cetak di BPJS Kesehatan dan ada juga kuisioner yang di sebar langsung kepada masyarakat setempat. Dengan sampelnya adalah para peserta pembuatan kartu JKN-KIS yang berjumlah 76 orang. Interval penilaian skala likert dari pernyataan kuesioner meliputi ; Sangat Tidak Puas dengan nilai (1), Tidak Puas dengan nilai (2), Puas dengan nilai(3), Sangat puas dengan nilai (4) ([Abas, 2013](#)).

Untuk mendapatkan nilai data terbesar dan terkecil dengan panjang kelas yang sama untuk setiap kelas interval maka akan menggunakan rumus, ([Irwanto & Akbar, 2017](#)):

$$P = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Setelah rentang skala di peroleh, selanjutnya kita akan melihat nilai rata-rata dan skala likert pada tabel berikut :

**Table 3.
Rentang skala pada nilai rata-rata**

Rentang Nilai	Keterangan
1,00 – 1,75	Sangat Buruk
1,76 – 2,50	Buruk
2,51 – 3,25	Baik
3,26 – 4,00	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2022.

HASIL DAN PEMBAHSAN

Karakteristik Responden

**Tabel 4
Karakteristik Profil Responden**

KARAKTERISTIK	PILIHAN	FREKUENSI	PERSENTASE
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	36,84%
	Perempuan	48	63,16%

**Kepuasan Masyarakat Aceh Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan JKN Pada
BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh**

Usia	15 – 20 Tahun	13	17,11%
	21 – 25 Tahun	34	44,74%
	26 – 30 Tahun	7	9,21%
	31 – 35 Tahun	5	6,58%
	36 – 40 Tahun	7	9,21%
	41 – 45 Tahun	2	2,63%
	46 – 50 Tahun	7	9,21%
	>50 Tahun	1	1,32%
Pendidikan Terakhir	SD	1	1,32%
	SMP	4	5,26%
	SMA/Sederajat	49	64,47%
	S1 (Sarjana)	21	27,63%
	S2 (Magister)	1	1,32%

Sumber: Data Diolah, 2022.

Hasil Pernyataan Kuesioner Kepuasan Masyarakat Serta Pelayanan Peserta

Semua kuesioner berjumlah 35 pernyataan untuk 6 indikator yang telah di sebarakan secaralangsung dan tidak langsung kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh, maka berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner yang telah diperoleh, sehingga di dapatlah nilai rata-ratapada setiap indikator pada table di bawah ini :

**Tabel 5
Nilai rata-rata setiap Indikator**

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Keterangan
1	Kesesuaian Iayanan dengan yang diharapkan peserta	2,97	Baik
2	Tangibles (Bukti Fisik)	2,92	Baik
3	Responsiveness (Ketanggapan)	2,93	Baik
4	Reliability (Kehandalan)	2,96	Baik
5	Assurance (Jaminan)	2,96	Baik
6	Emphaty (Perhatian)	2,92	Baik
Total		17,72	
$\Sigma = 17,72/6 = 2,95$ (Baik)			

Sumber: Data Diolah, 2022.

Berdasarkan hasil dari penelitian pada table 5. menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Aceh Barat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh dan sesuai dengan yang di

harapkan oleh masyarakat atau peserta. Dapat kita lihat bahwa nilai yang tertinggi itu terdapat pada indikator pertama yaitu kesesuaian layanan dengan yang diharapkan dengan nilai rata-rata 2,97 yang berada pada kategori Baik. Hasil data yang diperoleh ialah berdasarkan jawaban responden yang diberikan dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 35 pertanyaan dari 6 indikator, yang ditinjau berdasarkan 2 variabel yaitu :

1. Kepuasan (X)

a. Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan peserta

Pelayanan yang telah diberikan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan yang diharapkan dan sangatlah memuaskan bagi masyarakat/peserta sehingga indikator ini menjadi nilai tertinggi dibandingkan indikator yang lain, peserta merasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan jawaban dari setiap responden pada indikator ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata 2,97, dan berada pada kategori baik.

2. Pelayanan (Y)

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada Indikator *tangible* ini dapat kita lihat dengan kehadiran sarana dan prasarana dalam proses pelayanan yang diberikan kepada peserta sangat membantu dalam menyelesaikan kendala-kendala yang di alami oleh peserta BPJS kesehatan, hal ini dapat dilihat dari jawaban para responden dengan nilai rata-rata 2,92, dan berada pada kategori baik.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada indikator ini bisa kita lihat Karyawan BPJS Kesehatan bisa dengan cepat menangani keluhan serta memberikan kepedulian terhadap para partisipan guna membantu penyelesaian masalah yang sedang dialami oleh para peserta. Bisa kita lihat pada nilai rata-rata jawaban para responden yaitu sebesar 2,93, dan berada kategori baik.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu bisa menambah kepuasan partisipan, hal ini sudah teruji bahwa pelayanan yang

diberikan oleh karyawan BPJS Kesehatan sudah tepat waktu, dan dapat kita lihat pada nilai rata-rata jawaban para responden yaitu sebesar 2,96 dengan nilai tertinggi pada variable pelayanan ini yaitu pada indikator *reliability* ini, dan berada pada kategori baik.

d. *Assurance* (Jaminan)

Karyawan BPJS Kesehatan sudah membuktikan kinerjanya dengan sangat baik yaitu dengan bersikap sopan terhadap masyarakat, serta masyarakat pun sudah merasanyaman dengan pelayanan yang telah diberikan. Bisa kita lihat pada nilai rata-rata dari jawaban setiap responden yaitu 2,96 dengan nilai tertinggi kedua pada indikator ini, dan berada pada kategori baik.

e. *Emphaty* (Perhatian)

Berhubungan dengan data yang di informasikan, masyarakat telah memperoleh informasi yang jelas serta mendapatkan perhatian yang lebih dari karyawan terhadap penyelesaian permasalahan. Jika kita lihat pada nilai rata-rata dari jawaban para responden yaitu 2,92, dan juga berada pada kategori baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu mengenai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan JKN yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 6 Indikator yang sangat berperan penting dalam penelitian ini dan dengan nilai rata-rata yang telah didapatkan dari setiap indikator masuk kedalam kategori baik semua (Puas), dengan nilai tertinggi terdapat pada variable kepuasan yaitu pada indikator kesesuaian layanan dengan yang diharapkan peserta/masyarakat dengan nilai 2,97, yang berarti pelayanan yang di BPJS Kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat, dan masyarakat pun puas dengan pelayanan yang telah diberikan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh. Secara menyeluruh dari hasil jawaban masing-masing Indikator kepuasan masyarakat dan pelayanan maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 2,95 yang berada pada kategori baik. Dapat kita lihat bahwa nilai yang tertinggi itu terdapat

pada indikator pertama yaitu kesesuaian layanan dengan yang diharapkan berada pada kategori Baik dengan nilai rata-rata 2,97 dan nilai tertinggi kedua terdapat pada indikator *Reliability* (Kehandalan) dan *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 2,96, dan indikator dengan nilai terendah terdapat *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Emphaty* (Perhatian) 2,92. Nilai ini dapat membuktikan bahwasanya kepuasan masyarakat pada BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh sudah baik.

SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh, antara lain :

1. Bagi instansi diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) untuk lebih meningkatkan kepuasan kepada peserta. Dengan begitu, instansi bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan peserta.
2. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan untuk lebih disempurnakan penelitian dengan memperluas metode penelitian dan menambah Teknik analisis yang lebih relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi SNST*, 1(1), 1–6.
https://publikasiilmiah.unwas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/view/759
- Azwar, H. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
https://www.researchgate.net/publication/339500901_Analisis_Kepuasan_Masyarakat_Terhadap_Pelayanan_Publik
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>

- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *BISMA: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011>
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Ratih Hardiyati*, 1(1), 1–169. <http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>
- Hasibuan, Fajri, C., & Sutrisno. (2017). Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan menggunakan Servqual di Fakultas Teknik Universitas X. *Spektrum Industri*, 15(1), 19–26. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=698860&val=5548&title=IDENTIFIKASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGANMENGUNAKAN SERVQUALDI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS X](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=698860&val=5548&title=IDENTIFIKASI%20TINGKAT%20KUALITAS%20PELAYANAN%20JASA%20PENDIDIKAN%20DENGANMENGUNAKAN%20SERVQUALDI%20FAKULTAS%20TEKNIK%20UNIVERSITAS%20X)
- Irwanto, & Akbar, R. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan JKN Pada BPJS Kesehatan. *Bisnis Administrasi*, 06(02), 47–56. <https://ejurnal.plm.ac.id/index.php/BIS-A/article/view/102>
- Kemntrian Kesehatan Indonesia. (2014). Profil Kesehatan Indonesia. *Kemenkes RI*. [Pusdatin.Kemkes.Go.Id](http://pusdatin.kemkes.go.id)
- Putri, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Padjajaran.