



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

---

**PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Al Hasanah Kota Madiun)**

**Nimas Niken Mardiani<sup>1</sup>**  
**Pendidikan Akuntansi FKIP**  
**Universitas PGRI Madiun**  
**nimasnikenmar@gmail.com**

**Isharijadi<sup>2</sup>**  
**Pendidikan Akuntansi FKIP**  
**Universitas PGRI Madiun**  
**Isharijadi57@unipma.ac.id**

**Farida Styaningrum<sup>3</sup>**  
**Pendidikan Akuntansi FKIP**  
**Universitas PGRI Madiun**  
**styaningrumfarida@yahoo.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial maupun simultan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun. Penelitian ini dilakukan pada ibu melahirkan dengan jumlah responden 194 orang dari pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan analisis data regresi linear berganda dengan menggunakan perangkat SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kompetensi Karyawan, Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pasien

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan atau sebuah aset yang sangat penting dan sangat mendasari bagi setiap orang. Kesehatan masyarakat tidak hanya tanggungan untuk masyarakat, bahkan tanggungjawab yang besar juga ada pada pemerintah yang harus tunduk dan patuh pada Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Tahun 1945 dalam hal memberikan pelayanan kesehatan sebagai upaya peningkatan kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya. Dasar lain yang mendasari adalah Undang – Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan tentang Standar Pelayanan Keperawatan Khusus di Rumah Sakit Khusus dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus Standar Pelayanan Keperawatan Ibu dan Anak.

Rumah Sakit Al Hasanah merupakan salah satu Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan Kelas C Non Pendidikan milik Yayasan Al Hasanah di Kota Madiun yang merupakan Pelayanan Kesehatan di Bidang Kebidanan dan Kandungan. Rumah Sakit Al Hasanah menyediakan pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak, rumah bersalin, tempat penitipan anak, melatih dan membimbing tumbuh kembang anak, dan pendidikan dan pelatihan pramurawat bayi dan anak. RSIA Al Hasanah berusaha terus menerus meningkatkan kompetensi dan kaulitas pelayanan tanpa mengabaikan prosedur – prosedur yang berlaku.. RSIA Al Hasanah juga mengembangkan sarana dan prasarana kesehatan ibu dan anak sesuai dengan visi menjadikan Rumah Sakit Bersalin Al Hasanah Madiun sebagai Layanan Kesehatan dibidang kebidanan dan Kandungan sampai paripurna yang berorientasi pada Kepuasan Pelanggan dan misi rumah sakit yaitu menjadikan layanan kesehatan kebidanan dan kandungan yang berpenampilan, profesional dan beretik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Seiring dengan berjalannya waktu terdapat beberapa penilaian dari pasien terhadap pelayann di Rumah Sakit Al Hasanah antara lain belum optimalnya pelayanan dan kurang ramahnya pegawai pada pasien, kurangnya saran dan prasarana. Dalam pola interaksi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pelayanan. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian terkait “ Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Madiun).



## **KAJIAN TEORI**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Edvardsson (dalam Tjiptono 2014:38) kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Menurut Peter dan Olson (2014:184) menyatakan kepuasan konsumen adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Indikator Kepuasan Pelanggan kualitas produk, harga, service quality, emotional faktor, biaya dan kemudahan.

### **2. Kompetensi Karyawan**

Menurut Spencer (dalam Sutrisno, 2016:203) kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya.. Menurut Moehariono (2010:13) kompetensi adalah sesuatu karakteristik dasar yang lebih penting dalam memprediksi kesuksesan kerja pada individu seseorang, sesuatu itu lebih berharga dari pada kecerdasan akademik itu sendiri.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2008:143) menyatakan bahwa kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang terpusat pada pelanggan. Menurut Gasperz (2011:8) menyebutkan bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Indikator Kualitas Pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk – produk fisik

### Kerangka Pemikiran



### Hipotesis

- H1 :Diduga ada pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun.
- H2 :Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun.



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

---

H3 :Diduga ada pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk memenuhi atau verifikasi di lapangan mengenai jawaban yang bersifat tentatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka (Sugiyono,2010).

#### **Gambaran Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pasien yang berkunjung dan melahirkan di Rumah Sakit Ibu dan Anak AL Hasanah Kota Madiun. Penarikan sampel dilakukan sebanyak 194 dari populasi sebanyak 375. Metode yang dilakukan adalah dengan nonprobability Sampling, karena tidak semua konsumen memiliki peluang/ kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

#### **Teknik Pengebangan/Pengumpulan Data**

##### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan adalah jenis data ordinal. Data ordinal adalah data yang berbentuk peringkat.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer yaitu, data yang memperoleh data menggunakan kuesioner yang telah disusun dalam bentuk rangkaian dan disebarakan kepada 194 konsumen Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Linkert dengan penilaian untuk setiap jawaban responden. Skala linker mempunyai 5 tingkatan.

#### **HASIL PENELITIAN**

##### **Deskripsi Profil Responden**

Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 194 pasien. Responden pasien adalah wanita. Paling dominan adalah wanita usia 26-30 tahun dengan presentase sebanyak 43%.

**Hasil Analisis Statistik Deskriptif.**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kompetensi Karyawan	194	16,00	25,00	21,237	1,83672
Kualitas Pelayanan	194	14,00	25,00	20,618	1,95781
Kepuasan Pelanggan	194	14,00	25,00	20,623	1,84578
Valid N (listwise)	194				

Pada variabel kompetensi karyawan nilai minimum data sebesar 16 lebih tinggi daripada variabel lainnya, sedangkan untuk nilai maximum sebesar 25 atau nilai tertinggi skor kuesioner dari responden. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum dari 194 skor responden sebesar 14 dan nilai maximum sebesar 25. Rata - rata atau mean data sebesar 20,62 atau pembulatan dari 20,6186. Kepuasan pelanggan memiliki nilai minimum yang sama dengan variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 14 dan nilai maximum 25.

**UJI KUALITAS DATA**

**a. Uji Validitas**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Hasil
X1( Kompetensi karyawan )	X1_1	0,357	0,140	Valid
	X1_2	0,374	0,140	Valid
	X1_3	0,489	0,140	Valid
	X1_4	0,413	0,140	Valid
	X1_5	0,249	0,140	Valid
X2 ( Kualitas Pelayanan )	X2_1	0,492	0,140	Valid
	X2_2	0,577	0,140	Valid
	X2_3	0,303	0,140	Valid
	X2_4	0,377	0,140	Valid
	X2_5	0,457	0,140	Valid
Y (Kepuasan Pelanggan )	Y_1	0,432	0,140	Valid
	Y_2	0,503	0,140	Valid
	Y_3	0,259	0,140	Valid
	Y_4	0,383	0,140	Valid
	Y_5	0,317	0,140	Valid

Uji validitas data digunakan untuk mengetahui seberapa besar kevalidan data kuesioner dari responden dengan menggunakan aplikasi SPSS 24. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{table}$  untuk *degree of freedom* (  $df$  ) =  $n-2$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel.

**b. Uji**

**Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu kuesioner dari

indikator masing - masing variabel sehingga pernyataan pada kuesioner dapat dipercaya sebagai suatu alat ukur variabel. Pengujian reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan dari perhitungan SPSS 24. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Hasil
1	X1 ( Kompetensi Karyawan	0,624	Reliabel
2	X2 ( Kualitas Pelayanan )	0,700	Reliabel
3	Y ( Kepuasan Pelanggan)	0,639	Reliabel

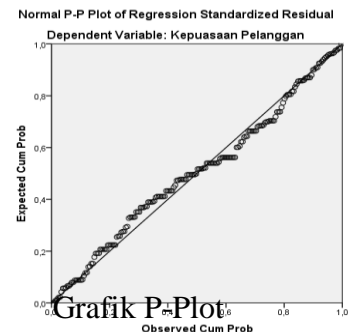
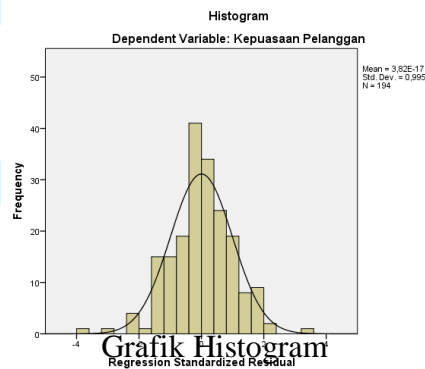
## UJI ASUMSI KLASIK

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi data pada masing - masing variabel apakah sudah normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan analisis grafik dengan melihat hasil uji Histogram, P-Plot dan uji statistik *parametik - Kolmogorov-Smirnov (K-S)*.

#### 1. Analisis Grafik

Pada uji normalitas dalam analisis grafik adalah melihat grafik Histogram dan grafik P-Plot. Data dianggap berdistribusi dengan normal apabila grafik histogram membentuk lonceng dan grafik P-Plot akan berbentuk lurus secara diagonal pada garis.



#### 2. Analisis Statistik



Metode pengujian normalitas dapat dilakukan secara statistik dengan menggunakan uji statistik *non-parametric* menurut *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Kriteria dalam menentukan data berdistribusi secara normal atau tidak adalah ketika nilai signifikansinya lebih tinggi dari 0,05, sedangkan sebaliknya jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi secara normal.

- a. Uji Multikolonieritas. Dalam uji multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan VIF pada model regresi, apabila nilai tolerance  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  sehingga tidak terjadi multikolonieritas
- b. Uji Autokorelasi. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara residual melalui pengamatan satu dengan lainnya. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi autokorelasi. Penentuan untuk uji autokorelasi dilakukan dengan melihat nilai dari Durbin Watson (DW) dengan kriteria sebagai berikut:
  1. Jika  $DW < dl$  atau  $DW > 4 - DU$  berarti terdapat autokorelasi.
  2. Jika DW terletak diantara  $Du$  dan  $4-Du$  berarti tidak ada autokorelasi.
  3. Jika DW terletak antara  $DL$  atau  $du$  atau  $4-Du$  dan  $4- DL$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.
- c. Uji Heteroskedasitas

### Coefficients

Model		Unstandardized		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,242	1,712		6,567	0,000
	Kompetensi Karyawan	0,093	0,068	0,093	1,369	0,173
	Kualitas Pelayanan	0,359	0,064	0,381	5,602	0,000

Uji heteroskedastisitas ialah suatu keadaan yang terjadi akibat ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi.

Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas dengan dasar penentuan dalam uji inisebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola teratur ( bergelombang, melebar kemudian menyempit.
- b. Jika tidak ada pola jelas, seperti titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

### **REGRESI LINEAR BERGANDA**

Berdasarkan Tabel 4.10 maka persamaan regresi linier berganda yang didapat yaitu  $Y = 11,242 + 0,093 X_1 + 0,359 X_2$ . Penjelasan persamaan tersebut adalah sebagai berikut: Hasil dari koefisien regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta atau tetap sebesar 11,242. Koefisien regresi variabel kompetensi karyawan sebesar 0,093. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,359

## UJI HIPOTESIS

### a. Uji Parsial ( uji t )

#### Uji Hipotesis 1

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai kompetensi karyawan (X1) nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,369 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,972, sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima yaitu  $1,369 < 1,972$  . Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena hipotesis 1 tidak dapat diajukan dan  $H_0$  diterima.

#### Uji Hipotesis 2

Berdasarkan tabel 4.10 untuk nilai kualitas pelayanan (X2) nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,602 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,972, sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak yaitu  $5,602 > 1,972$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis 2 dapat diajukan.

### b. Uji Signifikan Simultan ( Uji F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	112,204	2	56,102	19,650	,000 <sup>b</sup>
Residual	545,327	191	2,855		
Total	657,531	193			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kompetensi Karyawan

signifikan adalah 0,000 menunjukkan bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Jika  $H_0$  ditolak artinya  $H_3$  dapat diajukan, sehingga kesimpulan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**c. Koefisien Determinasi**

Pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 nilai *adjusted R square* bernilai 0,162 atau sebesar 16,2% artinya kepuasan pelanggan mengalami perubahan disebabkan oleh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan sebesar 16,2%. Sisanya sebesar 83,8% perubahan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain.

**PEMBAHASAN**

**1. Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan**

Penelitian ini menunjukkan pengujian uji t menunjukkan tidak ada pengaruh kompetensi karyawan dengan kepuasan pelanggan, dimana nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $1,369 < 1,972$ , hal ini artinya kompetensi karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun tidak dapat dijadikan ukuran sebagai dasar menentukan kepuasan pelanggan. Kompetensi karyawan tidak berpengaruh disebabkan oleh beberapa faktor (1) kebudayaan yang belum mewajibkan karyawan ramah dan sopan serta tulus terhadap pasien (2) belum adanya kebijakan rumah sakit yang mendukung karyawan melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien (3) kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan hubungan antar manusia yang bermutu atau komunikasi interpersonal. Adapun hal yang membuat pasien puas walaupun tidak berpengaruh adalah kepercayaan pasien kepada Rumah Sakit Al Hasanah Kota Madiun karena merupakan rumah sakit satu – satunya khusus ibu

dan anak sehingga pasien mempercayai rumah sakit tersebut untuk diperiksa.

## 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5,602 > 1,972$ , artinya bahwa jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  variabel X berpengaruh pada variabel Y. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Indikator kepuasan pelayanan terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk - produk fisik. Keandalan dilihat dari pihak rumah sakit memberikan kepercayaan kepada pasien, hal ini terbukti jika semakin tinggi keandalan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan kepada rumah sakit. Daya tanggap yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, jaminan yang diberikan kepada pelanggan juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula empati dan produk - produk fisik yang diberikan.

## 3. Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengujian secara simultan kedua variabel secara bersamaan menyatakan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Menurut kriteria yang telah ditetapkan nilai signifikan yang kurang dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Ukuran signifikan pengaruh dari kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 16,2% yang berarti 83,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor - faktor lain.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan terendah yaitu karyawan atau petugas RSIA Al Hasanah Kota Madiun kurang ramah terhadap pasien karena setelah melihat hasil dari penelitian dan pengamatan pada RSIA Al Hasanah Kota Madiun didapatkan bahwa petugas RSIA Al Hasanah Madiun memang kurang ramah terhadap pasien.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan tertinggi yaitu Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun memberikan jasa pelayanan secara tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan dikarenakan setelah melihat hasil penelitian dan pengamatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun didapatkan bahwa pelayanan pada RSIA Al Hasanah Kota Madiun sangat cepat dan sesuai dengan jadwal telah dijanjikan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa dengan penanganan cepat dan tetap serta dapat diandalkan dapat membuat kepuasan pasien dapat meningkat.
3. Kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Madiun. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan tertinggi mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah sudah sangat memuaskan, hal ini disebabkan karena kompetensi karyawan yang sudah sesuai dengan kriteria dan kualitas pelayanan yang semakin baik yang diberikan

oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun akan semakin meningkatkan kepuasan pasien.

## 2. Saran

Bagi Perusahaan

- a. Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah Kota Madiun perlu meningkatkan kompetensi karyawan . Dengan sikap yang lebih ramah terkadang mampu membuat pasien lebih nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Karyawan pada perusahaan diharapkan mempunyai sikap yang lebih ramah lagi kepada pasien. Dengan hal tersebut pasien akan merasa lebih diperhatikan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Bagi Peneliti Selanjutnya.

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi selanjutnya dengan model penelitian yang berbeda misalnya pada perusahaan yang lebih besar sehingga dapat dilihat perbedaannya.

- a. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel baru agar diperoleh hasil yang lebih luas lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta .

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis Industri*. Bogor:PT Niaga Swadaya.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS23*. Semarang Universitas Diponegoro.



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Hermawati ( 2017 ). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan.*

Indrawan, R. (2008). *Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cileduk.* Tangerang.

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta;PT Gramedia.

Kotler, P ., & Keller ,K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta; Erlangga.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry , J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi, Strategi.* Jakarta; Erlangga.

Meriana, L., Agung, G., & Tarigan, . (2014). *Analisis Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya.*

Moheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Bandung; Alfabeta.

Nasution, M.N. (2016). *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor; Ghalia Indonesia.

Peter, J.P. & Olson, J.C. 2014). *Perilaku Konsumen dan marketing Strategi.* Jakarta; Salemba Empat.

Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statisti Dengan SPSS.* Yogyakarta;ANDI.

Putri, R., Suharyono & Dahlan. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan ( Survey Pada Pelanggan AUTO 200 Waru Surabaya.* JAB Vol . No.1.

Sangadji, E.M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta; Andi Publisher.





**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta; PT Bumio Aksara.

Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung; alfabeta.

\_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung; alfabeta.

Sutrisno, H.E. ( 2017 ). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta;Kencana Pranedamedia Group.

Tjiptono, F.(2014). *Manajemen pemasaran Buku I*, Yogyakarta; Andi Offset.

Torang, S. ( 2014 ). *Organisasi & Manajemen*. Bandung; Alfabeta.

*Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Th 2015. Tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus Standar Pelayanan Keperawatab Ibu dan Anak.*

**FIPA**

FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI  
ISSN : 2337-9723