

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SARANA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TRINSING KECAMATAN TEWEH SELATAN

Nor Arapah<sup>1</sup>, Shinta Maria<sup>2</sup>  
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Email: [arafah@stiemuarateweh.ac.id](mailto:arafah@stiemuarateweh.ac.id), [sintamaria2401@gmail.com](mailto:sintamaria2401@gmail.com)

## *Abstract*

*This research aims to analyze the impact of quality of service and means of service on community satisfaction. The methods used are descriptive analysis and statistical analysis. The research data was obtained through the spread of questionnaires to 200 respondents who were residents of Trinsing Village. The results of the analysis showed that the standardized coefficients beta value for variable means of service is greater than other free variables, which is 0.498. T Test shows a value of 2,504 > 1,985, so the second hypothesis is accepted. Furthermore, the results of F test show the value of Fhitung (6,910) > Ftabel (2,504), which means the quality of service and the means of service simultaneously affects the satisfaction of society. Based on beta coefficient results, service quality (0.082) and service facilities (0.498) contributed to community satisfaction of 6.7%, while the remaining 93.3% were influenced by other variables outside of research. Thus, the value of the determination coefficient (Adjusted R Square) obtained is 6.7%.*

Key words: service quality and service facilities

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden yang merupakan warga Desa Trinsing. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *standardized coefficients beta* untuk variabel sarana pelayanan lebih besar dibandingkan variabel bebas lainnya, yaitu sebesar 0,498. Uji t menunjukkan nilai 2,504 > 1,985, sehingga hipotesis kedua diterima. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung (6,910) > Ftabel (2,504), yang berarti kualitas pelayanan dan sarana pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil koefisien beta, kualitas pelayanan (0,082) dan sarana pelayanan (0,498) memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 6,7%, sedangkan sisanya 93,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang diperoleh adalah sebesar 6,7%.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan sarana pelayanan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki wilayah tertentu serta diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus penyelenggaraan pemerintahan maupun kepentingan masyarakat setempat. Kewenangan tersebut dilandasi oleh prakarsa masyarakat, hak asal-usul, serta hak-hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pemerintah Desa melayani masyarakat merupakan suatu tugas dan kewajiban pemerintah desa, dalam melayani masyarakat dengan baik akan menghasilkan suatu kepuasan masyarakat kepada pemerintah desa. Untuk mewujudkan suatu kepuasan atas pelayanan yang di berikan biasanya pemerintah desa memberikan suatu fasilitas yang baik dan memadai sehingga masyarakat merasa nyaman saat berurusan ke kantor desa.

Pelayanan yang bermutu akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, sebab masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik menjadi landasan utama tercapainya kepuasan masyarakat. Apabila suatu pekerjaan mampu menghasilkan keluaran (output), maka pekerjaan tersebut dapat dianggap efisien (Richard M. Strees, 1980:1).

Sarana yang lengkap seperti komputer, printer, kertas, meja, kursi, dan saranan lainya akan menunjang terlaksananya suatu kegiatan pelayanan kepada semua masyarakat di desa. Di Desa Trinsing Kecamatan Teweh Selatan merupakan salah satu desa yang sistem pelayananya baik. Kantor desa trinsing tersebut beralamat di

jalan poros Trinsing Rt 04 dengan luas Desa 20,00 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 1.551 jiwa pada tahun 2020. Dengan jumlah penduduk yang banyak dan luas desa yang begitu luas apakah masyarakat desa trinsing merasa puas dengan pelayan yang diberikan oleh kantor Desa Trinsing.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sebab semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terkait permasalahan ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Trinsing Kecamatan Teweh Selatan ”**

### Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dikantor Desa Trinsing ?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan, sarana pelayanan simultan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Trinsing ?
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Trinsing ?

### Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan apakah pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Trinsing ?
2. Untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan, sarana pelayanan simultan terhadap kepuasan masyarakat

3. Untuk membuktikan variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Trinsing

## KAJIAN LITERATUR

### Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan. Sebuah perusahaan dianggap baik apabila mampu memberikan produk atau jasa yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Produk yang bermutu serta pelayanan yang maksimal akan memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi dari kualitas pelayanan mencakup:

1. *Performance* (Kinerja) adalah aspek kualitas yang menitikberatkan pada karakteristik utama suatu pelayanan.
2. *Features* (Fitur) merupakan elemen tambahan yang berperan sebagai pelengkap atau penunjang dari karakteristik inti dalam pelayanan.
3. *Reliability* (Keandalan) berkaitan dengan sejauh mana pelayanan mampu berfungsi secara konsisten dan optimal dalam berbagai kondisi maupun situasi.

Indikator kualitas pelayanan:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) meliputi segala bentuk aspek nyata yang dapat memengaruhi pertimbangan konsumen dalam memilih serta menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.
2. Reliabilitas (*Reliability*) menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai waktu yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) menggambarkan kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan pelanggan

dengan cepat, sehingga membentuk kesan positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

4. Jaminan (*Assurance*) mencerminkan bentuk keyakinan yang ditanamkan kepada pelanggan guna menumbuhkan rasa percaya terhadap mutu pelayanan yang disediakan.
5. Empati (*Empathy*) kemampuan memahami serta merasakan keadaan pelanggan, sehingga pelayanan dapat lebih menyesuaikan dengan kebutuhan mereka.

### Sarana Pelayanan

Sarana adalah segala bentuk alat maupun bahan yang dapat digunakan untuk menunjang tercapainya tujuan dalam suatu proses produksi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana diartikan sebagai segala sesuatu yang berfungsi sebagai penunjang utama dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau proses produksi.

### Dimensi Sarana Pelayanan

1. Dimensi etika merujuk pada norma atau standar yang menjadi acuan dalam menentukan benar atau salah, baik atau buruk suatu tindakan, perilaku, maupun kebijakan publik dalam memberikan pelayanan.
2. Dimensi komunikasi adalah proses sosial di mana individu menggunakan simbol-simbol untuk membangun dan menyampaikan makna dalam lingkungan mereka.
3. Dimensi fasilitas mencakup segala sesuatu yang disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh karyawan maupun tamu, baik untuk digunakan, dinikmati, maupun menunjang kebutuhan pelayanan.

### Indikator Sarana Pelayanan

1. Sarana fisik, sarana fisik yang digunakan untuk memberikan pelayanan, seperti gedung, ruangan, dan peralatan.
2. Sarana informasi, sarana yang digunakan untuk memberikan informasi dengan pelanggan, seperti telepon, email, dan chat.
3. Sarana keamanan, sarana yang digunakan untuk menjaga keamanan dan keselamatan pelanggan, seperti CCTV dan petugas keamanan.
4. Saranan transportasi, sarana yang digunakan untuk mengantar produk atau jasa kepada pelanggan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah bentuk penilaian publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara layanan, dengan mempertimbangkan kesesuaian antara harapan dan kebutuhan mereka (Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004). Oleh sebab itu, setiap instansi atau badan usaha dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan sekaligus keinginan masyarakat agar tingkat kepuasan dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

### **Dimensi Kepuasan Masyarakat**

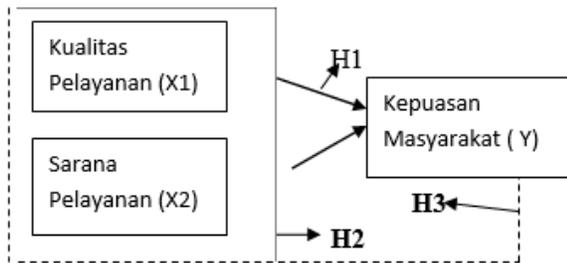
1. *Reliability* (Keandalan) – peluang suatu sistem atau komponen untuk menjalankan fungsi yang ditetapkan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi operasional yang telah dirancang.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menggambarkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, sigap, dan tepat kepada pelanggan.
3. *Assurance* (Jaminan) merupakan layanan profesional yang diberikan oleh pihak independen guna meningkatkan mutu informasi sehingga dapat menjadi

dasar yang lebih akurat dalam proses pengambilan keputusan.

4. *Empathy* (Empati) kemampuan individu untuk memahami perasaan orang lain sekaligus menempatkan diri pada situasi yang sedang mereka alami.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik/Aset Berwujud) mengacu pada aset berwujud yang memiliki nilai ekonomi tertentu serta dapat dilihat atau dirasakan secara nyata.

### **Indikator Kepuasan Masyarakat**

1. Kejelasan persyaratan pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan mungkin dapat membantu masyarakat untuk memahami prosedur persyaratan yang telah ditetapkan oleh lembaga pelayanan.
2. Kesederhanaan prosedur pelayanan, memudahkan masyarakat dalam memenuhi semua prosedur yang telah ditetapkan.
3. Ketepatan waktu pelayanan, pelayanan dengan tepat waktu merupakan suatu upaya agar masyarakat merasa puas dalam pelayanan yang telah ditetapkan dan tidak menunggu lama.
4. Kesopanan dan keramahan karyawan/petugas, mengukur sejauh mana petugas pelayanan publik bersikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.
5. Ketersediaan fasilitas, mengukur sejauh mana ketersediaan fasilitas pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat



## Hipotesis

H1 : Kualitas Pelayanan dan Sarana pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Trinsing

H2 : Kualitas Pelayanan dan Sarana Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Trinsing

H3 : Adanya pengaruh variabel yang dominan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Trinsing.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Desa Trinsing, tepatnya di Kantor Desa yang beralamat di Jalan Poros RT 04, Kecamatan Teweh Selatan, Kabupaten Barito Utara, dengan kode pos 73814.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Terinsing yang berjumlah 1.551 jiwa.

### Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 200 responden yang merupakan warga Desa Trinsing.

## Definisi Dependen Variabel

Dalam penelitian ini menetapkan kepuasan masyarakat ( Y) sebagai variabel terikat atau dependen. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini merupakan hasil kerja pegawai desa trinsing . indikator yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan dan sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## Variabel Indipenden

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah

### 1. Pelayanan (X1)

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.pelayanan dapat di nilai langsung oleh orang – orang yang datang untuk memenuhi suatu kepentingan di sebuah kantor Desa. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pegawai desa trinsing bisa di rasakan langsung oleh masyarakat desa trinsing saat berurusan ke kantor desa tersebut.

### 2. Sarana Pelayanan ( X2)

Sarana pelayanan adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang di lakukan di dalam pelayanan publik. Sarana pelayanan di suatu kantor atau desa sangat di perlukan untuk menunjang keberhasilan suatu pelayanan publik, maka dari itu sarana di sebuah kantor desa trinsing harus memadai dan lengkap agar masyarakat puas dengan hasil peayanan yang sudah di lakukan di kantor desa trinsing.

## Teknik Pengupulan Data

Teknik pengupulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner. Kuesioner

adalah metode pengumpulan data yang member responden serangkain penjelasan tertulis atas jawaban mereka.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.1 Ujian Auturasi Durbin Watsonon**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.error of the estiate	Durbin Watson
1	.258	.057	.047	2.272	1.200

Dari tabel 1.1 diatas nilai *Durbin Watson* 3.000 dan jika nilai Du dicari pada distribusi nilai tabel *Durbin Watson* berdasarkan jumlah varibael (K) = 3 dan N : 200 Dengan signifikan 5% maka nilai Du pada tabel *Durbin Watson* 1.200. dari penjelasan diatas nilai Du ( $1.200 > 3.000 < 3$ ) Du (2.272).

**Tabel 1.2 Ujian Auturasi Durbin Watsonon Kualitas Dan Sarana**

Model	unstandardiz ceofficients		Standardized beta	t	sig
	B	Std error			
Constan	24.748	3.276		3.884	.000
Kualitas Pelayanan	.098	.119	0.082	.826	.1362
Sarana Pelayanan	.786	.157	.498	2.504	.028

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa nilai Thitung variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari nilai Ttabel ( $0.826 < 9.035$ ) dengan signifikan di bawah 0,05 yaitu 0.000 dan nilai Thitung variabel sarana pelayanan lebih kecil dari T table ( $4.602 < 9.035$ ) dengan tingkat signifikan 0,05 yaitu 0.000.

**Tabel 1.3 Anoval**

Model	Sum of squares	df	Maen square	f	sig
Regression	35.671	2	17.835	6.910	.072
Residual	500.689	97	5.162		
Total	536.360	99			

Berdasarkan table 4.14 tersebut dapat dilihat hasil uji f secara silmutan maka diperoleh nilai Fhitung = 24.745 dengan tingkat signifikan 0.000 sedangkan Ftable = 9.035. nilai Fhitung > F table ( $24.745 >$

9.035). dan tingkat signifikan ( $0.000 < 0.05$ ) maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan pelayanan dan sarana pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kepada kantor Desa Trinsing.

**Tabel 1.4 Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std error of the estimate
1	.258	0.67	.047	2.272

1. *R Square* sebesar 0.67 beratih 67% artinya hubungan antara kualitas pelayanan dan sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat sisanya 33% dipengaruhi variabel lain R( korelasi) sebesar 0.258.
2. Standart error of the estimate (standar deveasi) artinya mengukur variasi dari nilai yang diprediksi di dalam penelitian ini standar devisi sebesar 2.272. dimana semakin kecil devisi semakin baik.
3. R sebesar 0.258 atau 26% menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan sarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Trinsing.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Bedasarkan uraian yang dapat disampaikan maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa trinsing berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan komsumen(Y) hal ini dapat dinyatakan berdasarkan hasil pengujian signifikan yang memperoleh nilai Thitung  $0.826 < 9.085$  dengan tarif signifikan sebesar  $1.362 < 0.050$

maka dapat di simpulkan hipotesis pertama di terima.

2. Variabel sarana pelayanan hasil penelitian ini diketahui bahwa sarana pelayanan(X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat(Y) pada pelayanan di kantor Desa Trinsing. Hal ini dapat di nyatakan berdasarkan hasil pengujian signifikan Uji T (parsial) yang memperoleh nilai Thitung sebesar  $2.504 > 9.085$  Rtabel dengan taraf signifikan sebesar  $0.028 < 0.050$  maka hipotesis kedua dapat di Terima.
3. Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa adanya variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y) dengan melihat besar nilai melihat hasil standardized coefficients beta masing –masing variabel dalam penelitian ini dapat di ketahui variabel kualitas pelayanan(X1) dan sarana pelayanan(X2) memiliki nilai standardized coefficients beta sebesar X1 (0.082) dan variabel sarana pelayanan X2 (0.498) Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel sarana pelayanan (X2) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa trinsing sehingga hipotesis di terima.

### Saran

Maka dapat di kemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Balai Desa  
Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Trinsing.
2. Bagi Pihak Peneliti  
Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya

yang tertarik meneliti tentang penjualan dalam manajemen pemasaran, sebagai berikut :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi atau literatur yang terkait dengan manajemen pemasaran khususnya dalam pelayanan.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.
- c. Penelitian Skripsi ini dapat dikembangkan ketahap yang lebih tinggi seperti penelitian Tesis nantinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Azarah, A. F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidotopo Wetan. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(03), 112-115.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota

- Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 171-177.
- Efnita, T. (2017). Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Haudi, H., Wijoyo, H., & Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kitchen Outlet Berbasis Online di Wilayah Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 11(2a), 9-16.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3).
- Komala, C. C., Norisanti, N., & Ramdan, A. M. (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 58-64.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Nadhirah, N. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN MESIR DI BANJARMASIN* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan).
- Norhayati, N., Arizal, N., & Soviyanti, E. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH CABANG ARIFIN AHMAD PEKANBARU. *JAMALK: Jurnal Manajemen Lancang Kuning*, 1(1), 1-6.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing
- Utari, P. S., & IRMAN FIRMANSYAH, S. E. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SETUKPA SUKABUMI (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-77.
- Utari, P. S., & IRMAN FIRMANSYAH, S. E. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SETUKPA SUKABUMI (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-77.

### **Profil Penulis**

Nor Arapah, S.E., M.M., Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No. 55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811  
Email: arafah@stiemuarateweh.ac.id

Shinta Maria, Mahasiswa, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No. 55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811  
Email: sintamaria2401@gmail.com