

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilengkrang Kabupaten Bandung

¹Reska Listiani, ²Harry Nugraha

^{1,2}Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Alamat Surat

Email: reska11211289@digitechuniversity.ac.id, harrynugraha@digitechuniversity.ac.id

Article History:

Diajukan: 21 Juli 2025; **Direvisi:** 2 Desember 2025; **Accepted:** 5 Mei 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilengkrang menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Pemilihan informan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, sehingga diperoleh 6 informan yaitu 3 pasien dan 3 staf puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menghargai empati dan perhatian yang diberikan oleh tenaga medis, tetapi mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan kurangnya fasilitas yang memadai. Aspek kehandalan dan daya tanggap diakui baik, namun terdapat kekurangan dalam komunikasi informasi mengenai prosedur pelayanan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada manajemen waktu dan fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Rekomendasi untuk manajemen Puskesmas Cilengkrang mencakup pelatihan bagi staf dalam komunikasi dan peningkatan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of health services at the Cilengkrang Community Health Center using qualitative methods. Data were collected through in-depth interviews with six informants: three patients and three health center staff, as well as direct observation of the service process. Informants were selected using a purposive sampling method, which involves selecting samples based on specific considerations based on the desired criteria. The results showed that patients appreciated the empathy and attention provided by medical personnel, but complained about long waiting times and the lack of adequate facilities. While reliability and responsiveness were recognized as good, there were shortcomings in the communication of information regarding service procedures. These findings indicate the need for improvements in time management and health facilities to enhance patient satisfaction. Recommendations for the management of the Cilengkrang Community Health Center include training for staff in communication and improving infrastructure to support better service.

Keywords: Quality of Service, Health Service, Community Health Center

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia hingga saat ini masih belum mencapai tingkat optimal, terutama di tingkat pelayanan dasar seperti Puskesmas. Salah satu faktor utama yang menyebabkan hal tersebut adalah masih banyaknya kekurangan dalam hal fasilitas dan infrastruktur penunjang.

Fenomena banyaknya ulasan negatif terhadap pelayanan Puskesmas Cilengkrang yang muncul di Google Review menjadi cerminan nyata dari persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan primer di Indonesia. Beberapa keluhan yang sering muncul mencakup lamanya waktu tunggu, sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan tidak komunikatif, serta pelayanan administrasi yang rumit dan tidak efisien. Selain itu, hasil observasi langsung di lapangan pada beberapa pasien menunjukkan adanya perbandingan waktu tunggu pelayanan yang lama di salah satu puskesmas yang berbeda dengan waktu tunggu pelayanan yang lebih cepat di Puskesmas Cilengkrang. Masalah-masalah ini menunjukkan adanya celah dalam sistem pelayanan Puskesmas Cilengkrang yang semestinya menjadi garda terdepan dalam penyediaan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat.

Definisi puskesmas adalah suatu entitas organisasi fungsional yang memberikan layanan komprehensif kepada masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu melalui berbagai upaya kesehatan dasar (Anggraeni, 2018). Puskesmas memiliki peran krusial dalam menyelenggarakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayahnya. Menurut Azwar pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Devie dan Wahyu, 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempatan layanan yang diberikan, yang di satu sisi mampu menghasilkan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat, dan dalam perspektif lain penyelenggaraannya mengikuti kode etik serta standar pelayanan profesional yang telah diterapkan (Winario et al., 2024). Puskesmas, sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan teknis di tingkat Kabupaten/Kota, berkontribusi dalam memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai tindakan untuk mewujudkan harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat serta memastikan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pasien dan standar profesional. Menurut pengalaman (Napitulu, Nirwana, & Riduan, 2021) sebagai perbandingan ServQual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml, Parasuraman dan Berry menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi utama yang disusun berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Cilengkrang Kabupaten Bandung.

Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Cilengkrang Kabupaten Bandung.

2. METODE

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, metode ini bersifat deskriptif, dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan detail serta pemahaman yang menyeluruh berdasarkan konteks alami dari fenomena yang diteliti, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data yang diperlukan (Yusanto, 2020). Metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mengamati objek dalam keadaan alami (berlawanan dengan eksperimen), di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama. Metode pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan),

analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan dan berfokus pada makna daripada generalisasi (Abdussamad, 2021).

Dalam hal ini, penelitian deskriptif berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dijalankan, Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif untuk mengamati dan mewawancarai informan yang relevan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilengkrang, Jl. M Yusuf D10. Jatiendah, Kec. Cilengkrang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40616 (Wiratna Sujarwene, 2014). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono 2018). Sehingga diperoleh 6 informan seperti bagian Satker puskesmas, perekam medis dan sistem informasi, dokter poli umum dan 3 pasien di Puskesmas Cilengkrang. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif dan dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara melibatkan interaksi langsung dengan semua pihak yang berkaitan terhadap masalah yang diteliti, dengan tujuan untuk mengungkap fakta-fakta yang ada di lapangan. Dalam wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan dan mendengarkan jawaban dari responden (Ginting et.al, 2024). Peneliti melakukan wawancara diantaranya kepada bagian perekam medis, dokter poli umum, satker puskesmas dan pasien.

b. Observasi

Teknik observasi untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung objek penelitian. Observasi melibatkan penggunaan semua indra, bukan hanya pengamatan visual, tetapi juga melalui pendengaran, penciuman, perasaan, dan perabaan. Instrumen yang digunakan dalam observasi mencakup panduan observasi dan lembar pengamatan (Ginting et.al, 2024). Peneliti melakukan observasi langsung ke puskesmas untuk mengamati pelayanan terhadap pasien.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono teknik dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi hasil data yang didapat melalui teknik wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada penelitian ini, dokumentasi dilaksanakan dengan menyimpan berbagai kegiatan yang mencakup proses dan hasil penelitian melalui pengambilan gambar serta catatan dokumentasi lainnya (Yuki, Evi & Yusua, 2019).

Metode Analisis Data

Sistematik analisis deskriptif kualitatif pada prinsipnya setiap unsur permasalahan dalam analisis data harus terjawab dan dipadukan satu sama lain. Dengan metode analisis ini peneliti berupaya mendeskripsikan dan menganalisis secara deskriptif hasil penelitian yang dilakukan, termasuk deskripsi analisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilengkrang Kabupaten Bandung. Adapun langkah-langkah analisis data yang dapat dilakukan sebagaimana pendapat Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014) yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil wawancara dan observasi penelitian masing-masing indikator kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) di Puskesmas Cilengkrang Kabupaten Bandung dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan pasien di Puskesmas Cilengkrang, dapat disimpulkan bahwa secara umum fasilitas dan sarana prasarana di puskesmas telah dikelola dengan cukup baik melalui perawatan rutin, pemeriksaan harian, serta evaluasi berkala baik bulanan maupun tahunan. Petugas memastikan alat-alat medis dan sistem administrasi berfungsi optimal demi kelancaran pelayanan, serta menjaga kebersihan dan kerapihan agar menciptakan suasana profesional dan nyaman bagi pasien. Dari sisi pasien, sebagian besar menyatakan puas dengan kenyamanan ruang tunggu dan ruang periksa yang bersih, rapi, terang, dan sejuk, serta kerapihan petugas yang dinilai profesional. Namun, terdapat catatan khusus mengenai kebersihan toilet, khususnya keluhan bau dan air yang berwarna kuning, yang perlu segera dibenahi agar kenyamanan dan kepuasan pasien dapat lebih maksimal.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik pelayanan di Puskesmas Cilengkrang telah dikelola dengan baik, ditunjukkan melalui fasilitas yang memadai, peralatan yang terawat, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional. Lingkungan puskesmas yang bersih dan nyaman, penggunaan teknologi terbaru untuk mendukung proses administrasi, serta penyediaan informasi yang jelas turut menunjang kepuasan pasien. Meskipun secara umum pasien merasa puas, masih ditemukan keluhan mengenai kondisi toilet yang perlu perhatian lebih, khususnya terkait kebersihan dan kualitas air. Oleh karena itu, peningkatan kualitas toilet melalui perawatan intensif dan edukasi kebersihan menjadi penting untuk menyempurnakan pelayanan. Secara keseluruhan, Puskesmas Cilengkrang telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, namun tetap perlu melakukan perbaikan pada aspek-aspek tertentu guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan ke depan.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan pasien di Puskesmas Cilengkrang, dapat disimpulkan bahwa tingkat konsistensi petugas dalam memberikan informasi dan penanganan kepada pasien tergolong baik. Petugas berkomitmen untuk menyampaikan informasi yang akurat dan jelas serta menjalankan tindak lanjut pengobatan sesuai rencana layanan, didukung oleh sistem manajemen informasi yang memadai. Upaya seperti pelatihan rutin, konseling, dan edukasi kesehatan juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mayoritas pasien merasa yakin bahwa tindakan medis yang diberikan efektif dan sesuai kebutuhan, serta menilai petugas medis sebagai profesional, ramah, dan berpengalaman. Meskipun terdapat keluhan minor terkait waktu pelayanan yang kadang terasa terburu-buru akibat banyaknya pasien, secara keseluruhan pasien merasa puas, merasa dihargai, dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Cilengkrang.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Cilengkrang menunjukkan tingkat kehandalan yang tinggi, ditandai dengan komitmen petugas dalam memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji layanan. Petugas tidak hanya menjaga profesionalisme dan sikap ramah, tetapi juga aktif memperbarui pengetahuan melalui pelatihan serta memanfaatkan sistem informasi kesehatan untuk menjamin akurasi data pasien. Edukasi dan konseling kepada pasien menjadi bagian penting dari pelayanan, yang membuat pasien merasa diperhatikan dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan medis. Meskipun terdapat sedikit keluhan terkait keterbatasan waktu pelayanan akibat tingginya jumlah pasien, secara umum pasien merasa puas, percaya, dan yakin terhadap kualitas serta keandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Cilengkrang.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan pasien di Puskesmas Cilengkrang, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik serta respon terhadap keluhan dan permintaan pasien menjadi perhatian utama dalam pelayanan. Petugas menunjukkan empati, kesiapan, dan tanggap dalam mendengarkan serta menindaklanjuti keluhan maupun permintaan khusus, seperti surat rujukan atau informasi tambahan. Komunikasi yang efektif terbukti membangun rasa percaya dan kenyamanan pasien, serta meminimalkan kesalahpahaman. Sebagian besar pasien merasa puas dengan sikap ramah dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan dan informasi. Namun, masih

terdapat beberapa kendala terkait sistem informasi dan manajemen waktu, seperti miskomunikasi ruang tunggu dan keterlambatan pelayanan. Meski demikian, respon petugas terhadap masalah yang muncul tetap cepat dan solutif, sehingga secara keseluruhan pelayanan dinilai baik, dengan catatan perlunya peningkatan koordinasi dan ketelitian untuk menyempurnakan pengalaman pasien.

Maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas di Puskesmas Cilengkrang tergolong baik, ditunjukkan oleh kesiapan dalam merespon keluhan dan kebutuhan pasien secara cepat, empatik, dan komunikatif. Petugas berupaya memberikan informasi yang jelas serta solusi yang sesuai dengan kondisi pasien, yang mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang responsif. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam manajemen waktu dan komunikasi internal, terutama terkait informasi ruang tunggu dan waktu tunggu yang panjang, yang berdampak pada kepuasan sebagian pasien. Oleh karena itu, meskipun pelayanan secara umum dinilai positif, diperlukan evaluasi dan perbaikan sistem, khususnya dalam hal standar waktu pelayanan dan alur komunikasi, guna meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta kepuasan pasien secara menyeluruh.

4. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan pasien di Puskesmas Cilengkrang, dapat disimpulkan bahwa upaya untuk membangun kepercayaan pasien telah dilakukan melalui sikap jujur, ramah, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Petugas menjaga etika pelayanan dengan menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan menyediakan saluran masukan seperti kotak saran dan platform digital untuk mendengarkan keluhan atau saran pasien. Selain itu, perlindungan privasi dan keamanan data pasien juga menjadi prioritas, dengan akses terbatas hanya bagi petugas yang berwenang dan pengelolaan dokumen secara rapi dan aman. Dari sudut pandang pasien, mayoritas merasa puas dengan keramahan dan penjelasan yang diberikan, meskipun masih ada beberapa catatan mengenai kurangnya rincian informasi medis dan pelayanan yang terburu-buru. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan secara menyeluruh, perlu ditingkatkan konsistensi dalam penyampaian informasi medis yang lebih mendalam dan waktu interaksi yang lebih optimal antarpetugas dengan pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan di Puskesmas Cilengkrang jaminan pelayanan telah diterapkan dengan baik melalui kompetensi, etika pelayanan, dan komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien. Staf medis menunjukkan sikap sopan, ramah, dan proaktif dalam memberikan informasi yang jelas dan rinci mengenai kondisi serta pengobatan pasien, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan. Privasi pasien dijaga dengan ketat, dan berbagai saluran umpan balik disediakan guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Meskipun masih terdapat keluhan terkait pelayanan yang terkadang terasa terburu-buru, secara umum pasien merasa puas dengan pendekatan profesional dan transparan yang diberikan, sehingga menciptakan pengalaman berobat yang positif dan membangun keyakinan terhadap mutu layanan Puskesmas Cilengkrang.

5. Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan pasien di Puskesmas Cilengkrang, dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang dilakukan petugas dalam memahami kebutuhan dan kekhawatiran pasien telah mencerminkan komitmen tinggi terhadap prinsip pelayanan yang berpusat pada pasien. Petugas berusaha membangun komunikasi yang nyaman dan terbuka, mendengarkan keluhan secara aktif, serta menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien, termasuk memberikan prioritas kepada kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan balita. Dari sudut pandang pasien, pelayanan dinilai cukup memuaskan karena petugas menunjukkan empati, perhatian, serta kepedulian terhadap kondisi dan kenyamanan pasien. Meskipun terdapat kendala seperti waktu konsultasi yang terbatas akibat jumlah pasien yang banyak, para pasien tetap merasakan adanya niat baik dan prioritas dari petugas terhadap kepentingan pasien. Oleh karena itu, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam efisiensi waktu pelayanan, secara umum pendekatan yang diterapkan telah berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan empati di Puskesmas Cilengkrang telah dilakukan dengan cukup baik melalui pendekatan komunikasi yang terbuka, sikap ramah, dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kekhawatiran pasien. Petugas secara aktif mendengarkan, memberikan dukungan emosional, dan menyesuaikan pelayanan terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan balita. Pasien umumnya merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, keterbatasan waktu konsultasi menjadi catatan penting yang perlu diperbaiki agar petugas dapat lebih optimal dalam merespons setiap keluhan secara menyeluruh, sehingga kualitas pelayanan berbasis empati dapat terus ditingkatkan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Cilengkrang telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan fisik dinilai memadai dengan fasilitas dan kebersihan yang dijaga, meskipun masih terdapat keluhan pada aspek toilet. Kehandalan pelayanan terlihat dari konsistensi petugas dalam menyampaikan informasi dan menjalankan prosedur medis. Responsivitas petugas juga cukup baik, ditandai dengan komunikasi aktif dan tanggapan cepat terhadap keluhan pasien. Jaminan pelayanan mencakup sikap profesional, keamanan data, dan kejelasan informasi medis yang membangun kepercayaan. Sementara itu, aspek empati tercermin dari perhatian terhadap pasien, terutama kelompok rentan, dengan pendekatan yang ramah dan terbuka. Meski demikian, keterbatasan waktu pelayanan menjadi kendala umum di berbagai aspek yang perlu ditangani secara serius.

Maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Cilengkrang melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih menjadi keluhan pasien. Perawatan dan pemeliharaan fasilitas toilet harus ditingkatkan agar kenyamanan pasien tetap terjaga. Di samping itu, penataan ulang jadwal atau manajemen waktu pelayanan sangat penting guna mengurangi kesan pelayanan terburu-buru dan memberikan ruang konsultasi yang lebih optimal. Evaluasi komunikasi internal juga perlu dilakukan agar koordinasi antarpetugas menjadi lebih efektif. Dengan penguatan pada aspek waktu dan kenyamanan, serta mempertahankan nilai-nilai profesionalisme dan empati yang telah diterapkan, maka Puskesmas Cilengkrang dapat semakin meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien secara menyeluruh.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media.
- Anggraeni, R. (2018). Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kecamatan Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 4(1), 46-51. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v4i1.283>
- Devie, W., & Wahyu, S. (2023). Winda Devie Savira; Wahyu Subadi. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6(2), 749-762.
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Rembang1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 502-523.
- Napitulu, Nirwana, T., & Riduan, T. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.
- Sugiyono, P. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mailiza, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 2(01), 22-27. <https://doi.org/10.59422/global.v2i01.161>
- Yuki, R., Evi, S., & Yusua, R. (2019). *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusanto, Y. (2020). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication (Jsc)*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.31506/jsc.v1i1.7764>