
**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP OMZET PENJUALAN BATIK
PADA TIRTA BATIK YOGYAKARTA**

Agung Hartadi¹, Nurhadi Nugroho², Subandi³

^{1,2,3}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta
agunghartadi@amayogyakarta.ac.id¹, nurhadinugroho@amayogyakarta.ac.id²
subandi@amayogyakarta.ac.id³

Abstract

Service analysis on batik sales revenue in Tirta Batik Yogyakarta. Service affects batik sales revenue because with the emergence of a good sense of service, customers will feel happy and comfortable using Tirta Batik's services and products so that the quality provided and the sense of service provided by customers will affect sales revenue. The sample in this study was 45. Using the SPSS Statistics IMB tool 22. The results showed that there was a significant influence between service and batik sales revenue which was carried out on the t test. From the results obtained t count of 4.889 and t table of 1.6810, so that $4.889 > 1.6810$. or t count is greater than t table so that it is concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted. The magnitude of the effect of service on batik sales is 35.7%. From the results of data processing the value of R Square (coefficient of determination) is 0.357 or 35.7%. and the remaining 64.3% is influenced by other variables.

Keywords: service, sales revenue of batik

PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti ini banyak produsen dalam hal ini pengusaha butik berlomba- lomba untuk meningkatkan kualitas usahanya agar dapat bersaing dengan para kompetitor. Perusahaan butik sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang penyediaan kebutuhan akan sandang, sehingga tidak dipungkiri terjadi persaingan antara sesama pengusaha butik baik reseller maupun yang benar-benar dari proses produksi sampai purna penjualan kepada pelanggan, semua berlomba-lomba untuk menarik pelanggan agar menggunakan produknya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing sehingga semakin banyak yang menggunakan produknya tersebut, secara tidak langsung akan mempengaruhi omzet penjualan butik akan semakin tinggi. Pelayanan pelanggan mempunyai pengaruh besar terhadap omzet penjualan dikarenakan timbulnya rasa pelayanan, pelanggan akan merasa senang dan nyaman menggunakan produk butik. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan serta rasa kepuasan yang didapat oleh pelanggan akan mempengaruhi omzet penjualan di usaha butik batik. Kualitas layanan pada dasarnya memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka melalui penyediaan kualitas dalam layanan dan kepuasan terhadap pelanggan juga

merupakan faktor penting. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian batik di butik batik tersebut.

Tirta Batik Yogyakarta memiliki kelengkapan kebutuhan akan sandang berasal dari kain batik yang cukup lengkap. namun beberapa pelanggan menganggap mereka tidak menerima pakaian batik berdasarkan permintaan dikarenakan tidak tersedianya beberapa produk yang diinginkan. Sehingga pelanggan harus mencari di luar Tirta Batik, pelanggan juga menganggap pelayanan di Tirta Batik kadang kurang efisien dikarenakan dalam pengambilan produk batik di bagian keuangan terjadi antrian cukup lama. Pelayanan, kompetensi tenaga penjualan, pelayanan informasi, kinerja SDM, dan citra usaha butik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap omzet penjualan obat dan alkes. Sehingga implikasi kebijakan yang harus dilakukan difokuskan pada peningkatan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Butik Tirta Batik. Jika kepuasan pelanggan yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Tirta Batik tersebut juga sangat baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Sani, 2021). Selain itu, pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen (Kurnianingsi, 2018).

Kualitas menurut (Widyono, 2014) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian maka kualitas pelayanan dapat diartikan tingkat perbedaan antara persepsi konsumen atau harapan konsumen terhadap jasa yang diterima oleh konsumen.

Kepuasan pasien dapat dilihat menggunakan konsep SERVQUAL (*Service Quality*) dengan lima dimensi berupa *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Yuliana, 2021).

1. *Responsiveness* (Ketanggapan), memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan

- pelayanan yang tidak memakan waktu lama (pelayanan cepat)
2. *Reliability* (Kehandalan), memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan handal.
 3. *Assurance* (Jaminan), dalam dimensi ini, usaha dapat meyakinkan pelanggan tentang pelayanan yang diberikan terjamin atau dapat dipercaya.
 4. *Emphaty*(Keramahan), dalam dimensi ini kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada pelanggan. SDM juga harus memberikan perhatian tulus agar dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
 5. *Tangible* (Bukti Nyata), sesuai harapan dengan kenyataan yang diinginkan pasien.

Omzet Penjualan

Omzet adalah merupakan salah satu tujuan untuk berlangsungnya sebuah perusahaan, lembaga, maupun rumah sakit. Sedangkan omzet penjualan yaitu hasil atau keuntungan penjualan produk atau jasa. Omzet Penjualan. Menurut (Nissa, 2010) adalah keseluruhan jumlah pendapatan yang didapat dari hasil penjualan suatu barang atau jasa dalam kurun waktu tertentu. Omzet penjualan adalah akumulasi dari kegiatan penjualan suatu produk barang dan jasa yang dihitung secara keseluruhan selama kurun waktu tertentu secara terus menerus atau dalam satu proses akuntansi (Nissa, 2010).

Adapun Indikator omzet penjualan menurut (Maksudi, 2020) yaitu:

1. Harga jual yang mencakup
 - a) Keterjangkauan harga
 - b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk
 - c) Daya saing harga
 - d) Kesesuaian harga dan manfaat
2. Produk
 - a) Keaslian produk atau kualitas produk
 - b) Kualitas produk baik sehingga memiliki umur ekonomis yang lama atau *expired*
 - c) Penampilan produk yang menarik
 - d) Biaya promosi

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode kuantitatif jenis metode yang menekankan pada analisis data-data yang berhubungan dengan numerik atau angka yang dikelola dengan metode statistika yang nantinya akan menjadi suatu data *output* yang telah matang atau siap untuk digunakan. Pada penulisan ini penulis melakukan survei karena hanya mengungkapkan data yang sudah ada, tanpa melakukan manipulasi variabel yang akan diteliti.

Populasi Dan Sampel

Populasi. Menurut (Sugiyono, 2018) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi penelitian ini sejumlah 45 pelanggan. Sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut (Sugiyono, 2018) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini ditetapkan sampel dari jumlah populasi yang ada.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar. Dalam pengumpulan data yang akan di kelola, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner dan kokumentasi

Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2016) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen (validitas dan reabilitas), uji normalitas dan uji hipotesis (Uji Regresi Linear Sederhana)

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk melihat gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	25	55.6	55.6	55.6
	Laki-Laki	20	44.4	44.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini sebanyak 20 dengan prosentase 44,4%. Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 25 dengan prosentase 55,6%. Maka hasil penulisan ini menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki.

b. Responden Berdasarkan Umur

Untuk melihat karakteristik responden berdasarkan usia dapat

dilihatpada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25	6	13.3	13.3	13.3
	26-35	7	15.6	15.6	28.9
	36-45	18	40.0	40.0	68.9
	46-60	10	22.2	22.2	91.1
	66-70	4	8.9	8.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui terdapat 6 responden yang berusia 15-25 tahun dengan prosentase 13,3%, 7 responden yang berusia 26 - 35 tahun dengan prosentase 15,6%, 18 responden yang berusia 36-45 tahun dengan prosentase 40,0%, 10 responden yang berusia 46-60 tahun dengan prosentase 22,2%, 4 responden yang berusia 60-70 dengan prosentase 8,9%. Maka disimpulkan hasil responden tertinggi pada umur 15-25 tahun dengan jumlah responden 18 prosentase 40,0% dan responden terendah pada umur 60-70 terdapat 4 responden dengan prosentase 8,9%.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan tabel di atas diketahui 7 responden pekerja ibu rumah tangga dengan prosentase 15,6%, 2 responden pekerja wiraswasta dengan prosentase 4,4%, 3 pekerja petani dengan prosentase 6,7%, 17 pekerja swasta dengan prosentase 37,8%, 4 responden PNS dengan prosentase 8,9%, dan 12 responden yang belum bekerja dengan prosentase 26,7%. Maka responden tertinggi berdasarkan karakteristik pekerjaan yaitu swasta 17 responden dengan prosentase 37,8%.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	7	15.6	15.6	15.6
	Wiraswasta	2	4.4	4.4	20.0
	Petani	3	6.7	6.7	26.7

Swasta	17	37.8	37.8	64.4
PNS	4	8.9	8.9	73.3
Belum Bekerja	12	26.7	26.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

d. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk melihat karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	3	6.7	6.7	6.7
SMP	7	15.6	15.6	22.2
SMA	20	44.4	44.4	66.7
DIPLOMA	4	8.9	8.9	75.6
SARJANA	11	24.4	24.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui responden berdasarkan pendidikan terakhir. Terdapat 3 responden yang memiliki pendidikan terakhir SD dengan prosentase 6,7%, 7 responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP dengan prosentase 15,6%, 20 responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA dengan prosentase 44,4%, 4 responden yang memiliki pendidikan terakhir Diploma dengan prosentase 8,9%, 11 responden yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana dengan prosentase 24,4%. Maka dapat disimpulkan responden karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu pendidikan terakhir SMA berjumlah 20 dengan prosentase 44,4%, responden terendah yaitu pendidikan terakhir SD berjumlah 3 dengan prosentase 6,7%.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai **r hitung** dengan **r tabel** untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dengan *alpha* sebesar 5%, maka perhitungannya sebagai berikut: Jumlah Responden = 45, Df= n - 2 = 45 - 2 = 43

Jadi **r tabel** dengan df = 43 = 0,2940 dengan ketentuan:

Hasil r hitung > tabel (0,2940) = Valid, Hasil r hitung < r tabel (0,2940) = tidak valid.

Jika r hitung (tiap butir dapat dilihat pada *colom corrected item*

total (*correlation*) lebih besar dari **r tabel** dan nilai **r** positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5. Uji validitas

No	Variabel	Butir Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket
1.	Pelayanan (X)	X1	0,641	0,2940	Valid
		X2	0,464	0,2940	Valid
		X3	0,584	0,2940	Valid
		X4	0,729	0,2940	Valid
		X5	0,627	0,2940	Valid
		X6	0,621	0,2940	Valid
		X7	0,807	0,2940	Valid
		X8	0,720	0,2940	Valid
		X9	0,522	0,2940	Valid
		X10	0,524	0,2940	Valid
2.	Omzet Penjualan Batik (Y)	Y1	0,629	0,2940	Valid
		Y2	0,609	0,2940	Valid
		Y3	0,601	0,2940	Valid
		Y4	0,639	0,2940	Valid
		Y5	0,714	0,2940	Valid
		Y6	0,706	0,2940	Valid
		Y7	0,724	0,2940	Valid
		Y8	0,699	0,2940	Valid
		Y9	0,769	0,2940	Valid
		Y10	0,470	0,2940	Valid

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai r_{hitung} pelayanan pasien (X) dan omzet penjualan obat dan alkes (Y) lebih tinggi dari r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan uji validitas yang penulis lakukan sebanyak 45 responden yaitu menyatakan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner di atas dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha* hitung dengan nilai standar = 0,60. Jika nilai *alpha* hitung > 0,60 maka konstruk pertanyaan adalah *reliable*, sedangkan jika *alpha* hitung < 0,60 maka konstruk pertanyaan tidak *reliable*. Dari uji reliabilitas yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa hasil nilai *alpha* dari variabel X (0,805) dan Y (0,852) sehingga *alpha* hitung > 0,60. Maka semua pernyataan *reliable*. Atau nilai *alpha* hitung lebih besar dari 0,60.

Tabel 6. Uji Reabilitas

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Ket
----	----------	------------------	---------	-----

1.	Pelayanan (X)	0,805	0,60	Reliable
2.	Omzet penjualan batik (Y)	0,852	0,60	Reliable

3. Uji Normalitas

Dikatakan normal jika nilai sig >0,05 maka data berdistribusi **normal**, sebaliknya jika nilai sig <0,05 maka data berdistribusi **tidak normal**. Uji normalitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.82569766
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.068
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Dari hasil uji normalitas yang penulis lakukan seperti tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan nilai sig = **0,200 > 0,05** sehingga distribusi datanya dinyatakan **normal**.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana adalah

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Variabel Independen atau Bebas (Pelayanan)

Y = Variabel Dependent atau Terikat (Omzet penjualan batik)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

Berikut hasil *output coefficient* regresi sederhana pelayanan terhadap omzet penjualan batik tersaji pada tabel 8. Pada tabel 8 tersebut, pada kolom B pada *Constant* (a) adalah 15,130 sedangkan nilai beban kerja (b) adalah 0,631 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = 15,130 + 0,631X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan

penurunan b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

Tabel 8. Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.130	5.332		2.838	.007
Pelayanan (X)	.631	.129	.598	4.889	.000

- a. Angka konstan dari *Unstandardized Coefficients* nilainya sebesar 15,130
- b. Angka koefisien regresi nilainya sebesar 0,631. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat Pelayanan (X), maka Omzet Penjualan Batik (Y) akan meningkat sebesar 0,631 jadi kesimpulannya bernilai positif.

5. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis adalah suatu prosedur yang dilakukan dengan tujuan memutuskan apakah menerima atau menolak hipotesis itu. Dalam pengujian hipotesis, keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah. Pengujian hipotesis merupakan bagian terpenting untuk pembuatan keputusan atau pemecahan persoalan sebagai dasar penulisan lebih lanjut dapat terselesaikan.

a. Uji t

Dari uji t dalam uji regresi sederhana penulis dapat membandingkan frekuensi pengaruh pelayanan dengan omzet penjualan batik. Untuk hasil perhitungan SPSS dari data pelayanan dengan omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta di tabel 8.

Ha : Diduga ada pengaruh pelayanan terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta.

Ho : Diduga tidak adanya pengaruh pelayanan terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan sig dengan ketentuan, jika $sig < 0,05$ maka Ho ditolak Ha diterima, jika angka $sig > 0,05$ maka Ho diterima Ha ditolak. Dari hasil tabel 8 di atas nilai signifikansinya adalah 0,000 dimana. $0,000 < 0,05$ sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, ada pengaruh yang nyata antara pelayanan terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta. Perhitungan t hitung $>$ t tabel maka Ha diterima atau variabel terikat terbukti bahwa mempengaruhi variabel bebas atau Ho. Berikut perhitungan t tabel : $df = n - k$, $df = 45 - 2 = 43$

Jadi hasil dari perhitungan diatas df adalah 43, maka t tabelnya adalah 1,6810. Dari hasil tabel 8 diatas t hitung adalah 4.889 dan t tabel adalah 1,6810 maka $4,889 > 1,6810$ sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara pelayanan

terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta.

b. Uji Koefisien R Square

Uji Koefisien Determinasi R Square dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Koefisien R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.357	.342	3.870

Dari hasil uji Koefisien Determinasi *R Square*, nilai hitung *R square* sebesar 0,357 atau 35,7%. Maka pengaruh pelayanan terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik sebesar 35,7%. Sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Penulis simpulkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh tingkat lemah terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh yang nyata antara pelayanan terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta. Dalam pengujian t dilakukan dengan menggunakan sig dengan ketentuan, jika $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, jika angka $sig > 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Dari hasil tabel 8 di atas nilai signifikansinya adalah $.000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil tabel 8 diatas t hitung adalah 4.889 dan t tabel adalah 1,6810 maka $4,889 > 1,6810$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara pelayanan pasien terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta.
2. Besarnya pengaruh pelayanan terhadap omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta adalah 35,7%. Dari hasil pengolahan data nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,357 atau 35,7%. Sedangkan variabel-variabel lain di luar penelitian ini memiliki kemampuan memberikan kontribusi atau sumbangan tehaap variabel omzet penjualan batik di Tirta Batik Yogyakarta (Y) sebesar 64,3%.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto, S. 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
Ghozali,I. 2016, *Aplikasi Analisis Mutivariate Denga Program IMB SPSS 19*, BP Universitas Diponegoro, Semarang
Kurnianingsi, A. 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Viva Generik Genuk 1 Semarang*. : Universitas Semarang, Semarang.
Maksudi, Muhammad Yusuf. 2020, *Pengaruh Penggunaan Instagram Terhadap Omzet Penjualan Produk Pakaian Pada UMKM Inoy Daily Wear Di*

- Tasikmalaya*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
- Nissa, 2010, *Analisis Perbedaan Omzet Penjualan Berdasarkan Jenis Hajatan Dan Waktu Studi Pada Catering Sonokembang Semarang*,
- Sani, A. 2021, *Analisa Kuallitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah*. Jurnal Bestari, UIN Jakarta, Jakarta.
- Satibi, 2016, *Manajmen Obat di Rumah Sakit*. UGM, Yogyakarta.
- Siregar, S. 2011, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, ALFABETA, Bandung.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. BANDUNG:ALFABETA, Bandung.
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, PT. RINEKA CIPTA, Jakarta.
- Widyono, S, 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*,
- Wulandari, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Paru Dungsung Madium, Stikes Bakti Husada Mulia Madiun, Madiun*.
- Yuliana, E.2021, *Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Bagas Waras Klaten Jawa Tengah*. Akademi Manajmen Yogyakarta, Yogyakarta.