

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLINIK BIO FARMA TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK BIO FARMA BANDUNG  
IMPACT OF SERVICE QUALITY BIO PHARMA CLINIC PATIENT SATISFACTION  
IN BIO PHARMA BANDUNG**

**ADITYA WARDHANA<sup>1</sup>, SE, M.Si,MM.,  
ADLINA KHAIRANI PUTRI<sup>2</sup>**

Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom  
**[Adlina.kputri@gmail.com](mailto:Adlina.kputri@gmail.com)**

**Abstrak**

Saat ini banyak klinik yang menawarkan kualitas pelayanan yang prima. Klinik Bio Farma (Persero) merupakan balai pengobatan yang memberikan pelayanan kesehatan meliputi usaha promotif (promosi), preventif (pencegahan) dan kuratif (pengobatan) juga sebagai pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat I (pemeriksaan dokter, pelayanan obat dan vaksinasi) untuk karyawan, keluarga, tenaga kontrak, pensiunan dan karyawan kopras. Bio Farma adalah satu-satunya produsen vaksin bagi manusia di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara yang selama ini telah mendedikasikan dirinya dalam rangka memproduksi vaksin dan anti sera berkualitas internasional. Namun, sebanyak 50% pasien mengeluhkan pelayanan jasa yang dijanjikan belum sesuai keinginan dan ketidakmampuan mengatasi masalah pelanggan (*reliability*), 13,3% pasien mengeluhkan bahwa tenaga medis tidak menyapa dan memberikan senyum kepada pasien (*empathy*), dan 23,3% pasien mengeluhkan ketidaktepatan waktu (*assurance*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan klinik bio farma terhadap kepuasan pasien pada klinik bio farma bandung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif bersifat terstruktur. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, *purposive sampling*. Dengan memilih responden secara *accidental sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan pada Klinik Bio Farma Bandung dikatakan baik, hal ini karena nilai rata-rata sebesar 3,68 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner mengenai Kepuasan Pasien pada Klinik Bio farma Bandung dikatakan tinggi, hal ini karena nilai rata-rata sebesar 3,58 yang berada pada interval 3,40 – 4,19.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik.

**Abstract**

Bio Pharma Clinic is a clinic that provides health services includes business promotion, prevention and curative (treatment) as well as the health care outpatient level I (examinations by doctors, drug services and vaccinations) for employees, families, contractors, retirees and the employees of corporation. Bio Pharma is the only one vaccine manufacturer to humans in Indonesia and it's the biggest in Southeast Asia that has been dedicated itself in order to produce vaccines and anti-sera of international quality. However, 50% patients complained that promised services not compatible with the desire or willingness and inability to solve customer problems (*reliability*), 13.3% of patients complained that the medical personnel do not greet and give a smile to the patient (*empathy*), and 23.3% of patients complained of inaccuracies time (*assurance*). The purpose of this study was to determine the effect of service quality of Bio Pharma Clinic to the satisfaction of patients at the Bio Pharma Clinic in Bandung.

The type of research used in this research is quantitative research that structured. The technique of sampling used in this research is nonprobability sampling, with purposive sampling. By selecting respondents by accidental sampling. The analysis showed that based on the results of the questionnaire data summary regarding the Quality of Service on Bio Pharma Clinic in Bandung is quite good, it is because the average value of 3.68 which is in the interval from 3.40 to 4.19. Based on the recapitulation of the questionnaire data concerning customer satisfaction on Bio Pharma Clinic in Bandung said to be high, it is because the average value of 3.58 which is in the interval from 3.40 to 4.19.

Keywords: *Clinic, Patient Satisfaction, Services Quality.*

**PENDAHULUAN**

Pada dasarnya pelayanan klinik diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan

pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Klinik Bio Farma Bandung salah satunya, klinik merupakan fasilitas kesehatan penunjang upaya kesehatan masyarakat yang mencakup pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien Klinik Bio Farma atas pelayanan yang disampaikan oleh tenaga medis Klinik Bio Farma, Bandung. Penelitian pendahuluan dilakukan terhadap 30 orang pasien Klinik Bio Farma guna mengetahui permasalahan terkait ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh *tenaga medis Klinik Bio Farma*, Bandung. Sebanyak 50% pasien mengeluhkan pelayanan jasa yang dijanjikan belum sesuai keinginan, tidak ada sapa 6.66%, tidak memakai senyum 6.66%, tidak tepat waktu 13,3%, tidak dapat mengatasi masalah pelanggan 23,3%. Berdasarkan latar belakang diatas, maka Penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian pada suatu klinik dengan menyajikannya dalam bentuk kerangka ilmiah berupa Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Bio Farma Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Bio Farma Bandung”**

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2008:64), “Kualitas pelayanan adalah bentuk sikap yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*Performance/Perceived Service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*Expectation/Expected Service*). Selain itu menurut Zeithaml & Bitner (2007:7), “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu barang atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Dan menurut Jhonson, MacMillan & Allen (2007:28), “Pelayanan itu sendiri merupakan sesuatu yang tidak nyata & tidak dapat diraba namun dapat dirasakan. Pada penelitian awalnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2014:282) mengidentifikasi 10 elemen atau dimensi pokok yaitu: reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya, ketiga pakar ini menyempurnakan dan merangkum menjadi lima elemen kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Berikut penjelasan lengkap mengenai kelima elemen kualitas pelayanan tersebut:

1. *Reliability* (Kehandalan)  
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan)  
Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (Jaminan)  
*Assurance* atau jaminan ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. *Assurance* memiliki unsur-unsur sebagai berikut:
  - a. Kompetensi dan kredibilitas, adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan atau petugas jasa dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
  - b. Kesopanan dan keramahan.
  - c. Keamanan, adalah hal-hal yang berkaitan dengan nilai-nilai positif dimana perusahaan mampu menimbulkan kepercayaan dan rasa aman pelanggan melalui pelayanan yang diberikannya.
4. *Empathy* (Empati)  
Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Elemen *empathy* ini memiliki unsur-unsur lainnya yang terkait:
  - a. Akses (*access*), yaitu kemudahan memanfaatkan dan memperoleh pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
  - b. Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada pelanggan, baik melalui personal kontak maupun dengan menggunakan media.
  - c. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding to customers*), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mampu menangani keluhan pelanggan.
5. *Tangible* (Dimensi berwujud)  
Dimensi berwujud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.  
Rosady Ruslan (2006:288) berpendapat bahwa, “Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan nilai produk dan citra perusahaan di mata khalayaknya”. Dalam buku Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi, beliau menjelaskan tentang tujuan dari pelayanan prima (*service quality*) yang telah diberikan oleh suatu perusahaan, yaitu:

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- b. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- c. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan.

## Kepuasan Konsumen

Konsumen menginginkan nilai maksimal dengan dibatasi oleh pencarian serta pengetahuan, mobilitas dan penghasilan terbatas. Konsumen membentuk suatu harapan akan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan dan kemungkinan mereka akan kembali untuk membeli.

Kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut (Zeithaml, 2013:104).

Kepuasan konsumen merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono, 2010:37). Adapun definisi kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan – harapannya. (Herry Achmad Buchory, 2010:67).

Kepuasan konsumen adalah respons pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja produk actual sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan konsumen, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor – faktor yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat (Tjiptono, 2010:169).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif-deskriptif dan kausal. Kuantitatif deskriptif Menurut Sugiyono (2012:21) adalah penelitian yang menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan penelitian kausal menurut Sugiyono (2012:30) adalah penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Penelitian ini pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang mewakili. Penelitian dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien Klinik Bio farma di Kota Bandung. Penentuan sampel menggunakan teknik *nonprobability* sampling dengan rumus slovin.

Dalam penelitian terdapat 5 variabel elemen independen kualitas pelayanan yaitu *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangible* ( $X_5$ ) serta elemen dependen *Kepuasan Pasien* (Y). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *kepuasan pasien* pada Klinik Bio farma di Kota Bandung.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *kepuasan pasien* pada Klinik Bio farma di Kota Bandung.

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner satuan ukuran skala likert. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Kepuasan Pasien* menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji Multi kolinieritas dan uji Heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji F, uji simultan (f), uji parsial (t) dan koefisien determinasi. Semua data hasil kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361), dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha  $>$  0,7. Pada uji normalitas menggunakan rumus kolmogorov smirnov. Sebaran data dari kedua variabel dikatakan normal apabila Sig.Kolmogorov-Smirnov  $>$  0,05, dimana 0,05 adalah tingkat signifikansi. Uji Multi kolinieritas mendekati sempurna (koefisiensi korelasi tinggi bahkan 1). Dan salah satu cara menguji adanya heteroskedastisitas dengan melalui metode *scatterplot*, dengan mengamati pola titik-titiknya. Jika titik-titik pada *scatter plot* menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Agar dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *kualitas pelayanan* (studi pada klinik Bio Farma di kota Bandung), maka penulis menggunakan regresi linier berganda dalam analisis data. Sekarang (2011:299), menerangkan bahwa analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap suatu variabel terikat yang berskala internal. Analisis regresi linier berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Persamaan analisis regresi linier berganda adalah:

Y = keputusan pembelian  
 A = konstanta  
 = *Reliability*  
 = *Responsiveness*  
 = *Assurance*  
 = *Empathy*  
 = *Tangible*  
 ..... = koefisien regresi  
 e = error term

Menurut Suharyadi & Purwanto (2009:162) menyatakan bahwa koefisien determinasi ( ) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel yang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dari 100 responden pada penelitian ini terdapat 53% berjenis kelamin perempuan dan 47% berjenis kelamin laki-laki. Responden terbanyak berada pada usia 31-35 tahun. Berdasarkan analisis deskriptif tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan (X) dengan indikatornya yaitu: *Reliability* (X<sub>1</sub>), *Responsiveness* (X<sub>2</sub>), *Assurance* (X<sub>3</sub>), *Empathy* (X<sub>4</sub>) *Tangible* (X<sub>5</sub>) dan *Kepuasan Pasien* (Y) berada dalam kategori cukup.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 15,589 lebih besar dari F tabel sebesar 2,310 (15,289 > 2,310) dan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang artinya variabel bebas yang terdiri *Reliability* (X<sub>1</sub>), *Responsiveness* (X<sub>2</sub>), *Assurance* (X<sub>3</sub>), *Empathy* (X<sub>4</sub>) dan *Tangible* (X<sub>5</sub>) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu *Kepuasan Pasien*.

**Tabel 1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2018.240	5	403.648	15.589	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2433.996	94	25.894		
	Total	4452.236	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) variabel Variabel *Reliability* memiliki nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (-0,161) < t tabel (1,986) maka H<sub>0</sub> diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari *Reliability* (X<sub>1</sub>) terhadap *Kepuasan Pasien* (Y). Variabel *Responsiveness* (X<sub>2</sub>) memiliki nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (0,232) < t tabel (1,986) maka H<sub>0</sub> diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari *Responsiveness* (X<sub>2</sub>) terhadap *Kepuasan Pasien* (Y). Variabel *Assurance* (X<sub>3</sub>) memiliki nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (1,685) < t tabel (1,986) maka H<sub>0</sub> diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari *Assurance* (X<sub>3</sub>) terhadap *Kepuasan Pasien* (Y). Variabel *Empathy* (X<sub>4</sub>) memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (3,800) > t tabel (1,986) maka H<sub>0</sub> ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari *Empathy* (X<sub>4</sub>) terhadap *Kepuasan Pasien* (Y). Variabel *Tangible* (X<sub>5</sub>) memiliki nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (0,996) < t tabel (1,986) maka H<sub>0</sub> diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *Tangible* (X<sub>5</sub>) terhadap *BrKepuasan Pasien*(Y).

**Tabel 2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	9.401	2.638		3.564	.001		
	X1	-.087	.542	-.023	-.161	.872	.279	3.588
	X2	.131	.565	.034	.232	.817	.268	3.736

X3	.511	.303	.178	1.685	.095	.522	1.915
X4	.647	.170	.489	3.800	.000	.351	2.851
X5	.192	.193	.090	.996	.322	.714	1.401

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.11, dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,401 - 0,087X_1 + 0,131X_2 + 0,511X_3 + 0,647X_4 + 0,192X_5$$

Nilai R square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,453 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan *Tangible* ( $X_5$ ) terhadap *Keuasan Pasien pada Klinik Bio farma* di Kota Bandung adalah sebesar 45,3%

**Tabel 3. Koefisien Determinasi**

Model	Model Summary <sup>b</sup>				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.673 <sup>a</sup>	.453	.424	5.08857	1.584

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai Pengaruh *Kualitas Pelayanan* klinik Bio Farma terhadap *Keuasan Pasien* pada Klinik Bio Farma Bandung, penulis dapat memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

#### A. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan pada Klinik Bio Farma Bandung dikatakan baik, hal ini karena nilai rata-rata sebesar 3,68 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Nilai rata-rata tertinggi adalah sebesar 4,24 yang berada pada pernyataan no. 7, dengan pernyataan “Klinik Bio farma Bandung bersedia untuk membantu pasien ketika pasien mengalami kesulitan” dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,21 berada pada pernyataan no. 15, dengan pernyataan “Klinik Bio Farma Bandung selalu memahami kebutuhan pasien”.

#### B. Keuasan Pasien

Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner mengenai Keuasan Konsumen pada Klinik Bio farma Bandung dikatakan tinggi, hal ini karena nilai rata-rata sebesar 3,58 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Nilai rata-rata tertinggi adalah sebesar 3,69 yang berada pada pernyataan no. 1, dengan pernyataan “Saya merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh Kinik Bio Farma Bandung” dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,44 berada pada pernyataan no. 3, dengan pernyataan “Saya akan merekomendasikan Klinik Bio Farma Bandung kepada orang lain”.

## SARAN

### Saran Teoritis

Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu diharapkan dapat memperluas objek penelitiannya dengan sampel yang lebih besar sehingga dapat memberikan penelitian yang lebih representatif dengan menambahkan variabel yang belum diteliti yang kemungkinan dapat berpengaruh terhadap *Keuasan Pasien pada Klinik Bio Farma* di Kota Bandung.

## Saran Praktis

Setelah menguraikan kesimpulan, maka peneliti mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan bagi manajemen dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah :

1. Klinik Bio farma Bandung perlu melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi sehingga tenaga medis dapat berkomunikasi dengan baik.
2. Klinik Bio Farma Bandung perlu melakukan pelatihan, terutama pelatihan tentang pelayanan prima sehingga Tenaga Medis dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien, memberi perhatian dan menanggapi keluhan dengan cepat.
3. Klinik Bio Farma Bandung perlu memperbaiki layout Klinik sehingga dapat memberi rasa nyaman kepada pasien dan juga hal yang perlu diperbaiki, antara lain : pencahayaan, layout dan penataan tempat duduk.
4. Klinik Bio Farma perlu memperbaiki pencahayaan depan klinik, antara lain memberikan penerangan kepada pasien yang lebih memilih duduk di halaman depan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Rangkuti, Freddy. (2008). *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduan. (2010). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. (2006). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Cetakan Ketiga. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Schiffman & Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for Business* Edisi 1 dan 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Analisis Validitas & Asumsi Klasik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Wagiran, (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

### Website :

[www.Biofarma.co.id](http://www.Biofarma.co.id)