



**ANALISIS KEPUASAN PENDONOR DARAH TERHADAP  
PELAYANAN UNIT BANK DARAH *HOSPITAL*  
*NACIONAL GUIDO VALADARES*  
DILI, TIMOR-LESTE**

**Liliana Maria da Costa Freitas<sup>1\*</sup>, Emma Ismawatie<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Universitas Duta Bangsa Surakarta

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Universitas Duta Bangsa Surakarta

✉ **Corresponding author:** Venyafreitas@gmail.com

**ABSTRAK**

Kepuasan pendonor merupakan perasaan senang serta kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara persepsi kinerja yang diterima dan yang diharapkan. Indikator penelitian ini berdasarkan dimensi yakni *Responsiveness reliability, assurance, empathy, tangible*. Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan unit bank darah Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-leste. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Bank Darah Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Hasil penelitian. Demikian persentase Rata-Rata kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan unit bank darah Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-leste secara keseluruhan didapatkan hasil 98% dengan Klasifikasi Sangat Puas.

**Kata kunci** : kepuasan pendonor darah; pelayanan

**ABSTRACT**

*Donor satisfaction is feeling of happiness and discontented experienced by someone when comparing their perceived achievement received and expected. The indicators of this research on dimensions are responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangibles. This purposely of this study is analisis the satisfaction of blood donors with the services of the unit blood bank at Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste. The research is a type used study is descriptive research with a quantitative approach. This research was at unit Blood Bank of Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste. population from this research contained of 80 respondents. Research Results: The results percentage of blood donor satisfaction with the services of the unit blood bank Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste, overall obtained a result of 98% with a classification of Very Satisfied.*

**Keywords** : donor satisfaction; service

**PENDAHULUAN**

Darah merupakan komponen penting bagi makhluk hidup dimana perannya mengangkut oksigen dari paru-paru ke jaringan, tanpa darah yang cukup manusia akan mengalami kematian dalam penggolongan darah manusia sangat penting untuk diperhatikan, terdapat empat golongan darah ialah golongan darah A, B, AB dan O. Dalam suatu proses transfusi darah dari satu orang ke orang lain pengecekan golongan darah harus diperhatikan agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Donor darah dari pendonor ke penerima perlu disesuaikan dengan golongan darah agar tidak terjadi kesalahan saat memberikan darah ke penerima, kesalahan memberikan darah akan memicu terjadinya pembekuan dalam darah dan dapat memicu sistem kekebalan tubuh sehingga menimbulkan gejala seperti demam, sesak nafas

sampai kematian (Harsiwi & Arini, 2018)

Menurut kementerian kesehatan 2015, menyatakan bahwa pendonor darah ialah seseorang yang sukarela memberikan darahnya untuk membantu seseorang atau pasien untuk niat menyelamatkan dan pemulihan kesehatan pasien tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wafiq *et al.* 2022 diketahui bahwa persepsi kepuasan pendonor darah berdasarkan dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) 90,06%, kehandalan (*reliability*) 91,54 %, jaminan (*assurance*) 88,08%, perhatian (*emphaty*) 89,66%, dan penampilan fisik (*tangible*) 68,93%. sehingga persentasi rata-rata kepuasan pendonor darah terhadap petugas seleksi donor di Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) Kota Yogyakarta secara keseluruhan sebesar 85,80% dengan klasifikasi sangat puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Gomoi *et al.* 2021, yaitu mengenai kualitas pelayanan adalah kesetaraan antara kualitas pelayanan dengan pengalaman pelanggan dimana jika pelayanan yang disampaikan kepada seseorang atau pelanggan diharapkan baik maka akan memuaskan pelanggan. Namun jika pelayanan yang diberikan kurang baik atau buruk akan disangka buruk oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tergantung dari fasilitator layanan yang diberikan untuk memuaskan harapan dari pelanggan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Wati & Kusumawati, 2022), terdapat 70 responden, dimana terdapat 5 variabel kualitas pelayanan darah dan ada 1 variabel yang tidak berpengaruh atas kepuasan konsumen. Pelayanan darah ialah kuasa dari pelayanan kesehatan yang akan memakai darah dari pendonor sebagai bahan dasar bertujuan kemanusiaan dan tidak untuk dikomersialkan. Kualitas pelayanan ialah bentuk cara yang harus ada di suatu perusahaan atau lembaga untuk menilai suatu kualitas yang diterima seseorang terhadap kinerja seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada seseorang sehingga perusahaan ataupun lembaga dapat menguji kualitas performa yang sudah diperoleh (Setiawan 2014).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kepuasan Pendonor Darah Terhadap Pelayanan Unit Bank Darah *Hospital Nacional Guido Valadares Dili*, Timor-leste.

## METODE

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian *deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2024. Subjek dalam penelitian ini adalah pendonor darah pada bulan Juni-Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 80 responden, karena populasi belum pasti maka peneliti memakai rumus slovin  $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ .

Nilai yang diketahui:  $N = 80$  (Jumlah sampel penelitian)

$e = 5 \%$  (tingkat kesalahan yang dapat diterima)

Rumus Slovin:  $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$

Perhitungan:

$$n = \frac{80}{1 + 80(0,05)^2}$$

$$n = \frac{80}{1 + 80(0,0025)}$$

$$n = \frac{80}{1 + 0,2}$$

$$n = \frac{80}{1,2}$$

$$n = 66,6 = 67$$

Keterangan:

$N$  = jumlah populasi

$n$  = jumlah sampel

## Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi kepuasan pendonor.

## Identifikasi Variabel Penelitian

Dependent Variabel : Dependent variabel pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.  
Independent Variabel : Kualitas pelayanan yaitu menguji fase kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan unit bank darah Hospital Nacional Guido Valadares, dengan menggunakan Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati(*empathy*) dan Wujud Nyata (*tangible*).

## Instrumen dan cara pengumpulan Data

Instrumen penelitian memakai lembar kuesioner. Cara pengumpulan data; meminta persetujuan kepada setiap pendonor yang datang di Bank darah untuk menjadi responden. Melakukan pembagian kuesioner kepada responden. Mengolah data yang sudah diperoleh.

## HASIL

Pada pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste. Hospital Nacional Guido Valadares merupakan rumah sakit Umum yang berada di ibu kota Timor-leste yaitu Dili. Rumah sakit ini berfungsi sebagai rumah sakit rujuk utama, menawarkan berbagai layanan kesehatan kepada warga negara Timor-leste. pengumpulan data dilakukan dengan membagikan lembar Kuisisioner, populasi sampel sebanyak 80 responden yang dibagi menjadi 3 kelompok yaitu berdasarkan Umur, Jenis kelamin dan Pendidikan terakhir. Hasil pengolahan data tersebut tersaji dalam bentuk Tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Pendonor Darah Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
17 tahun	3	3,75
18-24 tahun	39	48,75
25-44 tahun	31	38,75
45-64 tahun	7	8,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Pendonor darah yang datang untuk melakukan donor darah di Unit bank darah Hospital Guido Valadares mayoritas adalah berumur 18-24 tahun sejumlah 39 orang (48,75%) kemudian paling sedikit yaitu berumur 17 tahun berjumlah 3 orang (3,75%)

**Tabel 2. Karakteristik Pendonor Darah Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	48	60
Wanita	32	40

Hasil penelitian dari pendonor darah yang datang untuk melaksanakan donor darah di Unit Darah Hospital Nacional Guido Valadares adalah laki-laki berjumlah 48 orang (60%) dan kemudian untuk wanita berjumlah 32 orang (40%).

**Tabel 3. Karakteristik Pendonor Darah Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	0	0
SMP	4	5
SMA	28	35
DIPLOMA 3	15	18,75
S1/S2/S3	33	41,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Pendonor darah yang datang melakukan donor darah di Unit Bank darah Hospital Nacional Guido Valadares mayoritas berpendidikan S1/S2/S3 berjumlah 33 orang (41,25%) dan kemudia paling sedikit yaitu SMP sebanyak 4 orang (5%).

**Tabel 4. Kepuasan Pendonor Darah Berdasarkan Tiap Parameter Pertanyaan**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
Cepat tanggap( <i>Responsiveness</i> )						
1	Pendonor cepat melayani ketika datang	49	29	2	0	0
2	Petugas selalu menanggapi keluhan setiap pendonor	46	31	3	0	0
3	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pendonor	46	32	2	0	0
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )						
4	Pendonor darah melayani pada jam buka pelayanan	49	27	4	0	0
5	Prosedur pendaftaran diproses dengan baik dan cepat	50	24	6	0	0
6	Petugas dapat menyampaikan informasi dengan mudah dan dapat dipahami	48	29	3	0	0
Jaminan ( <i>assurance</i> )						
7	Alata-alat yang digunakan bersih dan tertata rapi	54	25	1	0	0
8	Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan hemoglobin, tekanan darah dan pemeriksaan serologi.	55	24	1	0	0
9	Petugas meminta izin sebelum melakukan tindakan	55	24	1	0	0
Perhatian ( <i>emphaty</i> )						
10	Petugas selalu menyapa	50	27	3	0	0
11	Petugas tidak membeda-bedakan pelayanan pada setiap pendonor darah	48	30	2	0	0
12	Petugas melakukan pelayanan dengan lembut dalam melayani pendonor darah	48	31	1	0	0
13	Petugas selalu menanyakan kondisi dan kenyamanan pendonor saat donor darah berlangsung.	51	28	1	0	0
Wujud Nyata ( <i>Tangible</i> )						
14	Ruang tunggu pelayanan cukup bersih, rapi dan nyaman	54	25	1	0	0
15	Ketersediaan formulir donor darah " <i>informed consent</i> "	50	29	1	0	0
16	Tersedia toilet dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman	50	29	1	0	0

Keterangan tabel: SP (sangat puas), P (Puas), CP (cukup puas), KP (kurang puas), TP (tidak puas)

**Tabel 5. Kepuasan pendonor Darah Secara Keseluruhan**

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas (SP)	41	51.25
Puas (P)	29	36.25
Cukup Puas (CP)	10	12.5
Kurang Puas (KP)	0	0
Tidak Puas (TP)	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Tabel 6. Rata-Rata Kepuasan pendonor Darah**

Indikator	Skor Persentase (%)	Klasifikasi
Cepat tanggap( <i>Responsiveness</i> )	97,5	Sangat Puas
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	96,25	Sangat Puas
Jaminan ( <i>assurance</i> )	98,75	Sangat Puas
Perhatian ( <i>emphaty</i> )	98,75	Sangat Puas
Wujud Nyata ( <i>Tangible</i> )	98,75	Sangat Puas
Rata-rata	98	Sangat Puas

Dari hasil Rata-rata kepuasan pendonor Darah pada setiap indicator didapatkan nilai 98 % dengan klasifikasi sangat puas.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Unit bank darah Hospital Nacional Guido valadares Dili, Timor-leste di dapatkan 80 responden, dimana sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan di Unit Bank Darah sangat puas. Dari perolehan penelitian ini didapatkan hasil dari responden yang menyampaikan sangat baik terhadap kualitas pelayanan di Unit Bank darah yang mempunyai pandangan bahwa kualitas pelayanan bagus adalah rumah sakit yang mampu menyajikan pelayanan yang sesuai standar.

Pada karakteristik pendonor darah berdasarkan Umur hasil yang didapatkan dari penelitian ini sesuai penelitian Putri *et al.* (2020), dimana kebanyakan umur pendonor darah di UDD PMI kota Yogyakarta Tahun 2019 paling banyak yaitu 25-44 tahun berjumlah 21.301 pendonor darah donor (46,20%), kemudian pada umur remaja awal yakni 18-24 tahun berjumlah 13,335 pendonor darah (28,92%) selanjutnya umur dewasa akhir yakni 45-64 tahun sebanyak 10.198 pendonor darah (22,125%), umur > (lebih dari) 64 tahun atau lansia sebanyak 958 pendonor darah (2,08%) dan umur 17 tahun atau remaja awal sebanyak 317 pendonor darah (0,69%).

Dari golongan umur remaja awal 17 tahun paling minim kemungkinan penyebabnya dikarenakan umur tersebut baru pertama kalinya melakukan donor darah untuk itu terdapat minim jumlah pada umur tersebut. Berbedah dengan umur di atas 18-24 tahun dimana dari hasil penelitian ini didapatkan jumlah yang maksimum diantara golongan lainnya disebabkan pada umur tersebut umumnya pendonor sudah pernah melaksanakan donor rutin atau berulang, oleh karena itu terjadi peningkatan di umur tersebut. Dimana pada saat melakukan donor darah kondisi tubuh pendonor di usia dewasa dalam keadaan sehat sehingga memenuhi kriteria atau syarat untuk melakukan donor darah (Putri *et al.*,2020)

Untuk karakteristik pendonor darah kategori Jenis Kelamin, dari jumlah pendonor 80 responden paling banyak yaitu laki-laki sebanyak 48 (60%) dan sedangkan wanita 32 (40%). hal ini dikarenakan wanita memiliki persyaratan yang lebih banyak pada saat melakukan donor darah di bandingkan laki-laki. Dari penelitian ini sesuai penelitian (Raihanun *et al* 2019) dimana memperoleh keikutsertaan pendonor laki-laki paling banyak berjumlah 89% dan pendonor pada perempuan lebih sedikit yaitu 11 %, hal tersebut dimana pada saat melakukan donor syarat pendonor untuk wanita jarang lolos seleksi semua misalnya sedang haid, hamil atau menyusui.

Karakteristik pendonor darah berdasarkan Pendidikan Terakhir, dimana yang datang melakukan donor darah di Unit Bank darah Hospital Nacional Guido Valadares mayoritas berpendidikan S1/S2/S3 sebanyak 33 orang (41,25%) dan minim yaitu SMP sejumlah 4 orang (5%).

Kepuasan pendonor Darah secara keseluruhan hasil yang didapat untuk kepuasan sangat puas mendapatkan hasil 41 (51,25%), untuk kepuasan puas mendapatkan hasil 29 (36,25%) dan untuk kepuasan cukup puas didapatkan hasil 10 (12,5%). Dari hasil Rata-rata kepuasan pendonor Darah pada setiap indicator yaitu didapatkan hasil yang sangat puas dengan nilai 98 %. Menurut Soleh & Sartini (2018) tentang factor-faktor kepuasan dengan lima dimensi yakni *Responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Menurut Yunus dan Budiyanto,2014) menyatakan bahwa Kepuasan pendonor ialah persepsi seseorang tentang pelayanan yang diberikan kemudian dibandingkan dengan harapan seseorang tersebut. Dari hasil Cepat tanggap (*Responsiveness*) dari pertanyaan yang diberikan terkait dengan kinerja petugas beberapa pendonor merasa sangat puas. Hal ini sesuai dengan penelitian milik Rismayanti *et al* (2018) terkait Cepat tanggap (*Responsiveness*) merupakan bentuk persiapan petugas saat hendak melayani.

Dalam indicator kehandalan (*reliability*) pada saat membukakan tempat unit bank darah, jam buka pelayanan, proses pendaftaran dan cara menyampaikan informasi kepada pendonor

sebagian besar merasa Puas. Dimana sama pada penelitian yang dilaksanakan sama Rismayanti *et al* (2018); Sjuuib *et al* (2021); Gultom (2021) yakni saat memberikan pelayanan dan memberikan informasi dan jam buka lebih baik dengan tepat karena akan memberikan dampak positif bagi pelanggan, Indikator Jaminan (*assurance*) mencakupi Peralatan yang digunakan bersih dan tertata rapi, hasil pemeriksaan hemoglobin, tekanan darah dan pemeriksaan serologi yang sesuai. Hal ini memberikan jaminan kepada pelanggan sesuai dengan indikasi yang akan memunculkan rasa kepercayaan terhadap petugas (Gultom *et al* 2021).

Indikator perhatian (*emphaty*) beberapa pendonor merasa puas dan sangat puas. dimana sesuai dengan penelitian Rismayanti *et al* (2018); Sjuuib *et al* (2021); dimana pada indicator perhatian meliputi Petugas tidak membedakan pelayanan pada setiap pendonor darah, selalu menyapa, Petugas selalu ramah pada melayani pendonor darah dan Petugas selalu menyanyakan kondisi dan kenyamanan pendonor saat donor darah berlangsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil Wujud Nyata (*Tangible*) berdasarkan pertanyaan sesuai dengan kondisi tempat Ruang tunggu pelayanan cukup bersih, rapi dan nyaman, Tersedia toilet dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman beberapa pendonor menyatakan sangat puas dan puas ini sesuai dengan penelitian Rismayanti *et al* (2018); Sjuuib *et al* (2021). Menurut Nikmah & Ar-Rasyid (2019); Ismail & Yusuf (2021) menyatakan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bagi pelanggan. Konsep kualitas pelayanan menunjukkan bentuk kegiatan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi orang-orang yang menerima pelayanan tersebut sesuai dengan dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) kemudia dilanjutkan dengan kehandalan (*reliability*) selanjutnya Jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*) dan terakhir Wujud Nyata (*Tangible*) untuk memuaskan pelanggan yang datang.

Menurut hasil penelitian Chatterjee & Choudhury dalam Astuti & Artini (2019) menyatakan seseorang yang sempat melakukan donor darah kemudia merasa puas atau sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan ke pendonor kemungkinan besar setelah mendonor darah pelanggan tersebut akan memberikan informasi ke masyarakat atau orang terdekat yang belum pernah mendonorkan darahnya agar menyumbangkan darahnya ke orang yang membutuhkan. Donor darah ialah proses mengambil darah dari pendonor yang secara sukarela mendonorkan darahnya untuk disimpan di bank darah untuk kemudia di berikan kepada pasien yang membutuhkan darah untuk melakukan transfusi (Harsiwi & Arini, 2018)

## **KESIMPULAN**

Penelitian yang dilaksanakan di Unit Bank Darah Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-Leste berdasarkan dimensi didapatkn hasil yakni *Responsiveness* adalah 97,5% dengan klasifikasi sangat puas, *reliability* adalah 96,25% dengan klasifikasi sangat puas, *assurance* adalah 98,75 dengan klasifikasi sangat puas, *emphaty* adalah 98,75% dengan klasifikasi sangat puas dan *tangible* yakni 98,75% dengan klasifikasi sangat puas. Demikian persentase Rata-Rata kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan unit bank darah Hospital Nacional Guido Valadares Dili, Timor-leste secara keseluruhan didapatkan perolehan 98% dengan Klasifikasi Sangat Puas.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Universitas Duta Bangsa Surakarta dan Unit Bank Darah Hospital Nacional Guido Valadares yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gomoi, J. N., Tampi, J.R.E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D Kandou Manado. *Journal Productivity*. 02(06).
- Gultom, J G., Nababan D., Sipayung, R., Hakim, L., & Taringan, F L. (2021). Hubungan Kualitas Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal Of Healthcare Technology and Medicine*. 7(2), 1281-1298
- Gustini, Pratiwi, A., Azuwandri, Putra, M. B. E., & Dwisnu, E. (2023). Kegiatan Donor Darah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu. *Jurnal Semarak Mengabdi*, 21–26.
- Harsiwi, U. B., & Arini, L. D. D. (2018). Tinjauan Kegiatan Donor Darah Terhadap Kesehatan Di Pmi Karanganyar, Jawa Tengah Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 8(1), 50–56.
- Iman man, A. T. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ismail, T., & Yusuf, R (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gererkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*. 05 (03), 413-423.
- kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2015 *tentang standar pelayanan Transfusi Darah*, Depkes RI, Jakarta.
- Muslihi, W. K., Rosyidah, R. A., & Hartini, W. M. (2022). Gambaran Kepuasan Pendorong Darah terhadap Pelayanan Petugas Seleksi Donor Darah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 7(2), 54–63.
- Wati, A. M. R., & Kusumawati, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Darah Terhadap Kepuasan. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(1), 251–266.
- Yunus dan Budiyanoto. (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Narita Hotel Surabaya.