



SJMB: *Scientific Journal of Management and Business*.
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2023 ; p-ISSN: 2776-009X ; online -ISSN: 2807-5897

Available online at <http://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/sjmb>

Received: Agustus 2024	Accepted: September 2024	Published : Oktober 2024
------------------------	--------------------------	--------------------------

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Medis dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas

Viktoria Jelita¹, Rafael Octavianus Byre², Maria Helena C. Dua Mea³

¹²³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores

jelitaviktoria@gmail.com

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi tenaga medis dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Golowelu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang ke Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat yang jumlah 48 orang pasien. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat dengan nilai beta (β) sebesar 4,246 (2) ada pengaruh signifikan dari kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat dengan nilai beta (β) sebesar 3,909 (3) ada pengaruh signifikan dari kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat dengan nilai beta (β) sebesar 3,246

Kata Kunci: Kualitas, Kompetensi, Kelengkapan dan Kepuasan Pasien

Abstract. This research aims to find out whether there is an influence of the quality of service, the competence of medical personnel and the completeness of facilities on the satisfaction of patients of the Golowelu Health Center. This research is a quantitative research. The sample in this research is all patients who come to the Golowelu Health Center, Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat with a total of 48 patients. The technique of collecting data was carried out by

means of observation, questionnaire, and documentation. The results of this research indicate that, (1) there is a significant influence of service quality on patient satisfaction at the Golowelu Health Center in Kuwus Kabupaten Manggarai Barat with a beta value (β) of 4, 246 (2) there is a significant influence of the competence of medical personnel on the satisfaction of patients at the Golowelu Health Center, Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat with a value of beta (β) of 3, 909 (3) there is a significant influence of the completeness of facilities on the satisfaction of patients at the Golowelu Community Health Center in Kuwus Kabupaten Manggarai Barat with a beta value (β) of 3.246.

Keywords: *Qualitas, Competence, Completeness and Patient Satisfaction.*

I.PENDAHULUAN

Puskesmas Golowelu merupakan salah satu pelayanan jasa yang terdapat di Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat, dengan adanya puskesmas ini, masyarakat Golowelu merasa senang karena jarak yang di tempuhkan dari masing-masing desa mereka menuju puskesmas sangatlah dekat. Di Kecamatan Golowelu ini terdapat 3 kelurahan dan 4 desa. Di Puskesmas Golowelu memiliki 4 POLI yakni Poli Anak, poli kb, poli umum, Poli. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat.

Pada umumnya pasien yang tidak merasa puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dan manajemen. Tjiptono (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya.

Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seorang yang memungkinkan mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi juga merupakan bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Kepuasan adalah penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberi tingkat kenyamanan yang

terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan dibawah atau melebihi harapan pasien.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat. Untuk menjadi seorang pemasaran, seseorang harus memahami arti pemasaran, bagaimana menjalankan usaha pemasaran, jenis apa yang akan dipasarkan serta untuk siapa usaha itu dipasarkan. Kepuasan konsumen menurut (Liliana Dewi, 2018), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang di hasilkan dari membenadingkan hasil yang diterima dari suatu produk atau layanan dengan ekspektansi mereka.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Definisi kualitas jasa menurut Liliana Dewi (2018) totalitar fitur dan karakteristik dari sebuah jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kompetensi Tenaga Medis

Kompetensi menurut (Kumayza, 2019) adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Kelengkapan Fasilitas

Fasilitas merupakan sesuatu yang sengaja yang disediakan oleh puskesmas Golowelu yang dipakai dan dinikmati oleh pasien yang mempunyai tujuan untuk memberikan kenyamanan dan tingkat kepuasan yang memaksimalkan. Fasilitas sifatnya yang mempermudah pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya. Fasilitas keberadaan penunjang pelayanan kesehatan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Keler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan hasil yang diterima dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi mereka. Jika kenyataan lebih lebih dari yang di harapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari di harapkan, maka layanan di katakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan di sebut memuaskan. Dengan demikian service quality dapat di definisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima.

Pengembangan Hipotesis

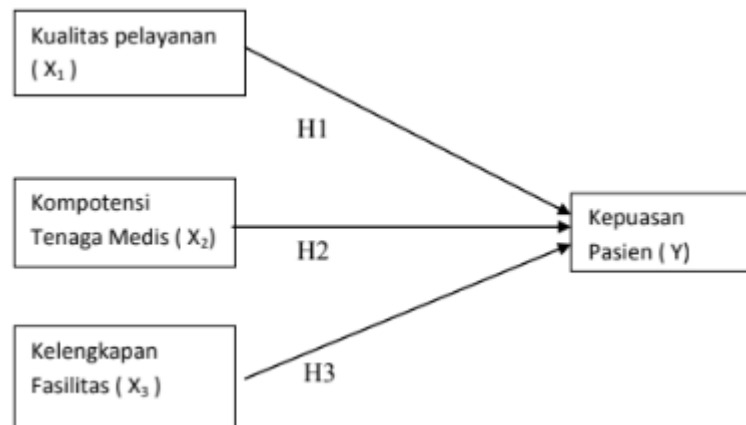
H1 : Diduga ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Golowelu

H2 : Diduga ada pengaruh signifikan antara kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu

H3 : Diduga ada pengaruh signifikan antara kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis seperti yang tersaji dalam gambaran sebagai berikut



Gambar 1

Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan survei dan kuesioner.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Golowelu Kabupaten Manggarai Barat. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 48 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1
Uji Hipotesis Pertama

Model		Coefficients ^a			T	Sig
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.333	2.520		1.498	0.000
	Kualitas pelayanan (X1)	0.506	0.085	0.181	4.246	0.000

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.333 + 0.506 X_1$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,506 yang berarti apabila kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat, meningkat satu- satuan maka kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat akan meningkat sebesar 0,506 Hasil statistic uji regresi variabel kualitas pelayanan pasien Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat (X1), terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Mnaggarai Barat (Y), nilai hitung sebesar 4,246 artinya thitung > ttabel 1,976 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotensis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus

Kabupaten Manggarai Barat secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat (Y).

Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh Kompetensi Tenaga Medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2
Hipotesis Kedua

Model		Coefficients ^a			T	Sig
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.279	1.872		3.888	0.000
	Kompetensi Tenaga Medis (X2)	0.411	0.105	0.499	3.909	0.000

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7.279 + 0,411 X_2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kompetensi Tenaga Medis (X₂) sebesar 0,411 yang berarti apabila Kompetensi Tenaga Medis di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat, meningkat satu satuan maka kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat sebesar 0,411 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel Kompetensi Tenaga Medis di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat (X₂), Terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat (Y), nilai terbesar 3,909 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,976 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel Kompetensi Tenaga Medis di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat (Y).

Hipotesis Ketiga

Pengujian hipotesis untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan

kelengkapan fasilitas secara silmutan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat. Hasil uji regresi berganda disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3
Hipotesis Ketiga

Model		Coefficients ^a			T	Sig
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.166	2.580		2.817	0.000
1	Kelengkapan Fasilitas (X3)	0.295	0.131	0.317	3.264	0.000

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.166 + 0,295 X_3.$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kelengkapan fasilitas (X3) sebesar 0,295 yang berarti apabila kelengkapan fasilitas di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat akan meningkat sebesar 0,295 satuan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa uji regresi untuyk variavbel kualitas pelkayanan diperoleh nilai thitung sebesar 4,246 artinta thitung > ttabel 1,976 dengan niali signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. konsumen. Kualitas pelayanan di Puskesmas Golowelu tidak terlepas dari perhatian pasien yang berkunjung di puskesmas. Hal ini dikarenakan Puskesmas Golowelu menyediakan fasilitas yang memadai dan juga dan didukung dengan karakter petugas puskesmas yang tanggap terhadap keluhan pasien, petugas puskesmas juga sopan dan ramah dalam melayani pasien, petugas puskesmas juga memberikan pelayanan tepat waktu sehingga pasien akan merasa puas dan berminat untuk berkunjung kembali di Puskesmas Golowelu. Hasil penelitian ini sesuia dengan penelitian yang dilakukan oleh Varenisia Ghea Purgawagusta (2019).

Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa uji regresi untuk variabel Kompetensi Tenaga Medis di peroleh nilai t hitung sebesar 3,909 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,976 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi tenaga medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu. maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi tenaga medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu. Kompetensi tenaga medis adalah kemampuan seseorang untuk melakukan tugas yang di dasari keterampilan maupun pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang ditetapkan oleh pekerjaan. Kompetensi menunjukan pengetahuan, keterampilan dan sikap tertentu dari suatu profesi dalam ciri keahlian tertentu dari seseorang profesional. Karakteristik dari kompetensi yaitu suatu bagian dari karakter pribadi dan perilaku seseorang dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan

Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Golowelu

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa uji regresi untuk variabel kelengkapan fasilitas di peroleh nilai t hitung sebesar 3,264 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,295 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kelengkapan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu. Fasilitas merupakan seluruh peralatan bersifat fisik serta disiapkan pihak penyedia jasa guna mendukung ketentraman pengguna. Sehingga fasilitas dapat mempermudah pelanggan untuk menggunakan seluruh sarana dan prasarana yang ada. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini, memperkuat kepuasan pasien bahwa fasilitas yang ada di Puskesmas Golowelu memenuhi harapan pasien seperti puskesmas. Pasien di puskesmas menyediakan ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih serta puskesmas juga menyediakan peralatan medis seperti alat-alat, gigi, alat untuk pengambilan darah dan alat-alat persalinan. Kelengkapan fasilitas di Puskesmas Golowelu disediakan oleh petugas puskesmas untuk pasien bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang memaksimalkan agar pasien melakukan kunjungan kembali ke puskesmas. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitinjak, Evralita (2021)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Medis dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Golowelu di Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat
2. Kompetensi Tenaga Medis berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat
3. Kelengkapan fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat, diharapkan agar meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yang cepat dan tepat dalam melayani keluhan pasien serta meningkatkan keterampilan petugas puskesmas dalam menyampaikan informasi dengan sangat baik. Hal ini kedepannya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dilayani di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.
2. Bagi manajemen Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat, agar selalu mengupayakan peningkatan fasilitas puskesmas, dengan cara meningkatkan perlengkapan dan peralatan ruangan tunggu yang bagus dan aman. Selanjutnya kebersihan toilet selalu terjaga. Hal-hal inilah yang meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas di Puskesmas Golowelu Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien serta menambahkan populasi beserta sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

Hastuti, D. (2018). Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Kader

- Kesehatan Dengan Komitmen Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Puskesmas Pagiyanten Kabupaten Tegal). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 23–34. <https://doi.org/10.35829/magisma.v6i1.16>
- Indrawati, R. (2003). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciledug – Tangerang. 73–88.
- Keler, K. dan. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Kumayza. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Liliana Dewi, S. N. (2018). Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert. *LBisnis Terapan*, 2(1), 61–72.
- Lutfi Nur Haliza, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, D. R. N. L. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). 131–141.
- Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.
- Ningrum. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- Rismayanti, Ilyas, G. B., Kadir, & Khsan. (2012). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu*, 85–102.
- Sudjiono, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 225. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.312>
- Suhartina. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v2i2.1391>
- TJIPTONO. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(9), 2–16.