

# Respon Klien Terhadap Pelayanan Elektroakupunktur Hewan di Klinik La Femur Surabaya

## *Client Response on Animal Electroacupuncture Services at The Veterinary Clinic La Femur Surabaya*

**Tutik Rosita Idayati<sup>1\*</sup>, Koesnoto Supranianondo<sup>2</sup>, Sarmanu<sup>3</sup>, Raden Tatang Santanu Adikara<sup>3</sup>, Wiwik Misaco Yuniarti<sup>4</sup>, Suharsono<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Master of Veterinary Agribusiness, <sup>2</sup>Department of Animal Husbandry, <sup>3</sup>Department of Veterinary Anatomy, <sup>4</sup>Department of Clinic and Animal Hospital, Faculty of Veterinary Medicine, Universitas Airlangga, UNAIR C-Campus Mulyorejo, Surabaya, East Java, Indonesia, 60115  
Tel. (031) 5993016, Fax. (031) 5993015

\*Corresponding author: [tutik.rosita.idayatih-2015@fkh.unair.ac.id](mailto:tutik.rosita.idayatih-2015@fkh.unair.ac.id)

### Abstrak

Elektroakupunktur merupakan metode modern dalam bidang akupunktur veteriner. Penerapan pada hewan dinilai efektif, ekonomis, tidak menimbulkan efek samping sehingga klien merasa puas. Kepuasan klien berdasarkan persepsi terhadap kualitas pelayanan yaitu kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima klien. *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* merupakan lima unsur dimensi kualitas pelayanan. Jumlah responden yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden menggunakan layanan elektroakupunktur hewan sebanyak dua kali di klinik La Femur. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan indeks kepuasan klien dan *importance performance analysis*. Hasil analisis data lima dimensi kualitas pelayanan elektroakupunktur hewan klinik La Femur menunjukkan nilai *tangibel* 0.91%, *reliability* 0.97%, *responsiveness* 0.99%, *assurance* 0.99% dan *empathy* 0.98%. Lima dimensi pelayanan elektroakupunktur hewan klinik La Femur menunjukkan nilai diatas standart.

Kata kunci: respon klien, elektroakupunktur, klinik, Surabaya

### Abstract

*Electroacupuncture is a modern method in the field of veterinary acupuncture. Its application in animal is considered effective, economical, does not cause side effects so that the client feels satisfied. Client satisfaction based on client perceptions of service quality that is the fit between expectations and reality received by the client. Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are the five elements of service quality dimensions. The number of informants obtained in this study was 30 respondents using saturated electroacupuncture services for animals twice at the La Femur clinic. The data obtained were analyzed using the client satisfaction index and importance of performance analysis. The results of the five-dimensional data analysis of La Femur clinical animal electroacupuncture service quality showed tangible values 0.91%, reliability 0.97%, responsiveness 0.99%, assurance 0.99% and empathy 0.98%. The five dimensions of veterinary electroacupuncture service in the La Femur clinic showed the value above the standard.*

Keywords: client respons, electroacupuncture, clinic, Surabaya

**Received:** 13 Januari 2020

**Revised:** 4 Februari 2020

**Accepted:** 3 Maret 2020

## PENDAHULUAN

Klinik hewan adalah usaha pelayanan jasa medik veteriner yang dijalankan oleh suatu manajemen dengan dipimpin oleh seorang dokter hewan sebagai penanggung jawab dan memiliki fasilitas pemeriksaan kesehatan hewan. Pengobatan yang di sediakan oleh klinik hewan

tidak hanya secara konvensional namun secara tradisional banyak diterapkan seperti metode akupunktur vetriner (Dharmawan, 2017). Terapi akupunktur yang banyak di aplikasikan pada klinik hewan yaitu elektroakupunktur dengan memanfaatkan elektrostimulator untuk merangsang energi titik meridian tubuh, sehingga menciptakan keseimbangan energi



(Utari *et al.*, 2017). Penerapan elektroakupunktur hewan pada klinik hewan merupakan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan hewan bertujuan untuk kepuasan klien (*customer are the real employer*) yang dapat membantu kemajuan usaha, sedangkan ketidakpuasan klien merupakan suatu yang sangat mengkhawatirkan (McGovern *et al.*, 2007).

Klinik hewan La Femur merupakan salah satu dari klinik hewan disurabaya yang menyediakan layanan pengobatan elektroakupunktur hewan yang dioperasikan oleh dokter hewan berkompeten. Berdasarkan wawancara terhadap pihak klinik hewan La Femur, setiap tahun terdapat peningkatan jumlah pasien yang berobat menggunakan metode elektroakupunktur karena metode tersebut dinilai sangat efektif, ekonomis dan tidak menimbulkan efek samping (Herdis, 2011).

Jumlah klien setiap tahun yang menggunakan pelayanan elektroakupunktur hewan tidak lepas dari pengaruh kepuasan klien dan penerapan sistem manajemen klinik hewan yang maksimal (Soneta, 2013). Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan klien terhadap pelayanan elektroakupunktur hewan di klinik hewan La Femur Surabaya dengan menggunakan metode indeks kepuasan klien dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana prasarana (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan metode survei kepada responden dibantu dengan alat dokumentasi serta teknik wawancara. Jenis observasi yaitu *cross sectional analysis*, informasi yang mewakili kejadian suatu saat tertentu (Chris dan Diane, 2004). Variabel dalam penelitian adalah *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian menggunakan data primer, yakni kuisisioner, wawancara, dokumentasi, data sekunder diperoleh dengan menggunakan

metode survey terhadap responden pengguna jasa pelayanan elektroakupunktur. Kuisisioner menggunakan skala Likert terdapat 29 indikator pertanyaan pada kuisisioner tersebut dengan 5 indikator model semi tertutup dan 24 indikator model tertutup.

Responden cukup menjawab pertanyaan pada kolom yang terdapat pilihan lima jawaban alternatif diantaranya: sangat puas diberi skor 5, puas diberi skor 4, cukup puas diberi skor 3, tidak puas diberi skor 1. Data primer di analisa dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Klien (IKK).

$$\text{Kepuasan} = \frac{\text{skor kinerja aktual perusahaan}}{\text{skor harapan}}$$

Analisa selanjutnya menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan elektroakupunktur. Rentang kepuasan konsumen berkisar antara 1-100%. Penelitian ini, rentang skala yang digunakan yaitu : kepuasan >1.11 =sangat puas, kepuasan 0.9-1 =puas, kepuasan 0.7-0.89 =cukup puas, kepuasan 0.5-0.69 =kurang puas, kepuasan <0.49 =tidak puas.

IKK masing-masing indikator maupun dimensi kualitas pelayanan akan ditampilkan *spider web* untuk membandingkan tingkat kinerja dan harapan (Suprastiwi, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden perempuan sebanyak 17 orang (56.7%) dan laki-laki sebanyak 13 orang (43.3%). Mayoritas usia responden adalah usia 20-30 tahun (50.0%) persen, sedangkan mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta atau lain-lain (66.7%) (Tabel 1).

### Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Nilai IKK yang diperoleh didasarkan pada indikator lima dimensi kualitas pelayanan yang ada dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februari 2004 tentang penyusunan indeks kepuasan klien. Nilai IKK berdasarkan akumulasi setiap indikator yang terdapat pada

**Tabel 1.** Data karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	13	43.3
Perempuan	17	56.7
<b>Usia</b>		
< 20 tahun	6	20.0
20 – 30 tahun	15	50.0
30 – 40 tahun	9	30.0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	4	13.3
Pegawai	6	20.0
Wiraswasta atau lain	20	66.7
Total	30	100

**Tabel 2.** Nilai IKK dimensi *tangibel*

Pertanyaan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	IKK
Kejelasan informasi pelayanan	113	108	1.05
Kemudahan tahapan pelayanan	116	111	1.05
Ketersediaan ruang tunggu	107	104	1.03
Ketersediaan tempat parkir	103	104	0.99
Ketersediaan toilet bersih	104	102	1.02
Ketersediaan tempat ibadah	87	88	0.99
Ketersediaan ruang pelayanan	111	105	1.06
Kesesuaian motto pelayanan	-	-	-
Kerapian penampilan petugas	111	114	0.97
Kedisiplinan petugas memberi pelayanan	110	112	0.98
<b>Nilai rata-rata</b>	<b>96.2</b>	<b>94.8</b>	<b>0.91</b>

**Tabel 3.** Nilai IKK dimensi *reliability*

Pertanyaan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	IKK
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	115	118	0.97
Kemampuan petugas menggunakan peralatan pendukung	114	118	0.97
Keberadaan standart pelayanan yang jelas	109	113	0.96
<b>Nilai rata-rata</b>	<b>112.67</b>	<b>116.3</b>	<b>0.97</b>

**Tabel 4.** Nilai IKK dimensi *responsiveness*

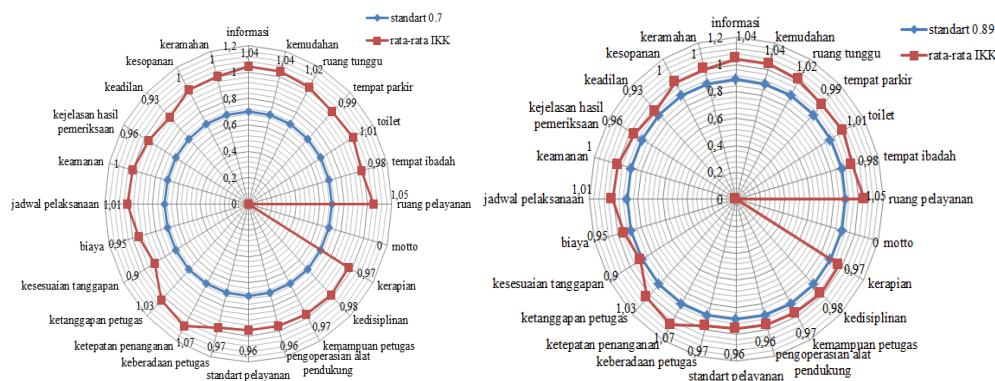
Pertanyaan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	IKK
Keberadaan petugas saat jam pelayanan berlangsung	112	115	0.97
Ketepatan penanganan pelayanan elektroakupunktur	114	112	1.02
Ketanggapan petugas terhadap pengaduan atau keluhan atau saran yang disampaikan	32	31	1.03
Kesesuaian tindak lanjut atas pengaduan atau keluhan atau saran yang disampaikan	29	32	0.91
<b>Nilai rata-rata</b>	<b>71.75</b>	<b>72.5</b>	<b>0.99</b>

**Tabel 5.** Nilai IKK dimensi *assurance*

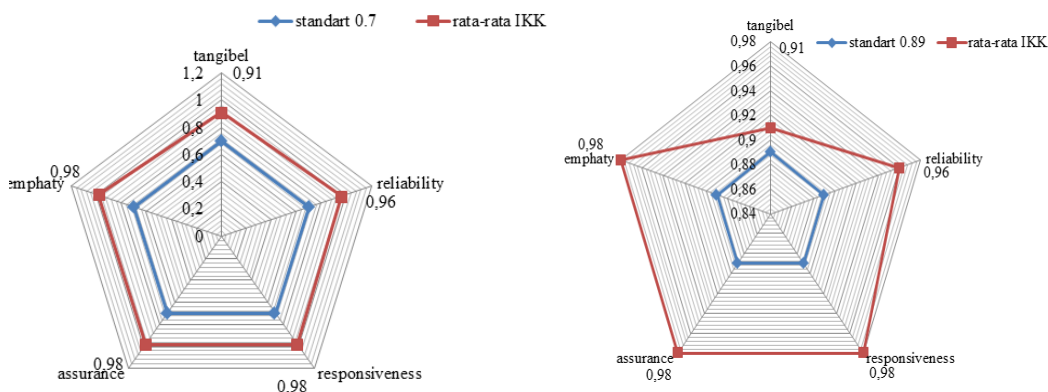
Pertanyaan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	IKK
Kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan	114	120	0.95
Kesesuaian jadwal pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditetapkan atau dijanjikan	116	114	1.02
Keamanan pelayanan elektroakupunktur hewan	115	115	1.00
Kejelasan terkait keterangan hasil pemeriksaan elektroakupunktur hewan	114	118	0.97
<b>Nilai rata-rata</b>	<b>114.75</b>	<b>116.75</b>	<b>0.99</b>

**Tabel 6.** Nilai IKK dimensi *empathy*

Pertanyaan	Skor Tingkat Kinerja	Skor Tingkat Harapan	IKK
Petugas berlaku adil, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan	108	116	0.93
Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan	112	112	1.00
Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	112	111	1.01
<b>Nilai rata-rata</b>	<b>110.67</b>	<b>113</b>	<b>0.98</b>



**Gambar 1.** Spider web indikator kualitas pelayanan publik dengan standart 0.7 dan 0.89



**Gambar 2.** Spider web lima dimensi kualitas pelayanan publik dengan standart 0.7 dan 0.89

masing-masing dimensi ditampilkan dalam bentuk *Spider Web* (Gambar 1 dan 2).

Nilai kepuasan konsumen terhadap dimensi *tangibel* 0.91 (Tabel 2), *reliability* 0.97 (Tabel 3), *responsiveness* 0.99 (Tabel 4), *assurance* 0.99 (Tabel 5), dan *emphaty* 0.98 (Tabel 6) yang

artinya konsumen merasa puas terhadap lima dimensi tersebut. Responden puas terhadap indikator pelayanan pada dimensi *tangibel* klinik hewan La Femur. Menurut matulatuwa (2017) Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik tempat usaha serta keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, peralatan, petugas pelayanan, dan media informasi (Fikri dan Purnama, 2020).

### Indikator Dimensi *Tangibel*

Dimensi *tangibel* terdapat 12 indikator pertanyaan terdiri dari 2 pertanyaan semi tertutup dan 10 pertanyaan model tertutup skala Likert. Media yang digunakan klien untuk memperoleh informasi pelayanan elektroakupunktur melalui petugas pelayanan sebanyak enam responden (20%), melalui website sebanyak 7 responden (23%), dan lain-lain sebanyak 17 responden (57%) (Gambar 3).

Media informasi harus jelas dan berkualitas. kejelasan informasi yang diperoleh konsumen sebanyak 1.04, kemudahan tahapan pelayanan 1.04, ketersediaan ruang tunggu 1.02, ketersediaan tempat parkir 0.99, ketersediaan toilet 1.01, ketersediaan tempat ibadah 0.98, ketersediaan ruang pelayanan 1.05, kerapian penampilan petugas 0.97, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan 0.98. Sebanyak 30 responden menjawab tidak mengetahui motto pelayanan klinik hewan La Femur, sehingga tidak dapat dianalisa IKK kesesuai motto tersebut. Motto berguna sebagai pengingat jika terdapat tindakan pelayanan yang menyimpang dari tujuan utama pelayanan. Peraturan Permentan No 64/Permentan/OT.140/9/2007 Pedoman Pelayanan Pusat kesehatan hewan dalam pasal 2 menyebutkan tujuan pelayanan kesehatan hewan yaitu untuk meningkatkan status kesehatan hewan serta memberikan jaminan keamanan manusia, hewan dan lingkungan dari ancaman penyakit, menghindari terjadinya kemungkinan terjadinya resiko yang dapat mengganggu kesehatan hewan.

### Indikator Dimensi *Reliability*

*Reliability* disebut sebagai kehandalan yaitu faktor utama kesuksesan dari pelayanan elektroakupunktur pada hewan di klinik hewan La Femur. Dimensi *reliability* terapat tiga indikator pertanyaan, meliputi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan IKK 0.97, kemampuan petugas menggunakan

peralatan pendukung dengan IKK 0.96, standart pelayanan yang jelas dengan IKK 0.96 (Gambar 4).

Responden menyatakan rasa puas terhadap ke tiga indikator dimensi *reliability* berdasarkan IKK pada setiap indikator. Kualitas pelayanan kesehatan hewan meningkat ditandai dengan memenuhi aspek *reliability* dengan cara membangun budaya kerja disiplin. Kedisiplinan menyangkut ketepatan waktu serta kecepatan petugas dalam memberikan tindakan atau layanan terhadap pasien, pelayanan kesehatan hewan seringkali menemukan pengguna jasa atau pasien darurat membutuhkan tindakan atau penanganan secara cepat dan tepat (Setiani, 2017).

### Indikator Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memiliki lima indikator pertanyaan dengan IKK pada masing-masing indikator yaitu keberadaan petugas saat jam pelayanan 0.97, ketepatan penanganan pelayanan elektroakupunktur hewan 1.07. Penyampaian pengaduan, keluhan dan saran terhadap pelayanan 27% menjawab pernah dan 22 responden (73%) menjawab tidak pernah. Nilai IKK terkait ketanggapan petugas terhadap pengaduan atau keluhan atau saran yakni 1.03 dan tidak lanjut terhadap pengaduan atau keluhan atau saran 0.8. Nilai IKK terhadap dimensi *responsiveness* yaitu 0.98. Responden menunjukkan nilai puas terhadap dimensi *responsiveness* di klinik hewan La Femur (Gambar 5).

Widyanti (2016) menjelaskan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan kesehatan merupakan kecepatan petugas medis dalam prosedur pelayanan sehingga berdampak pada kecepatan penanganan pada pasien. Responden cukup puas terhadap indikator terkait pengaduan atau keluhan atau saran (Gambar 5).

Hasil observasi terhadap indikator tersebut beberapa petugas klinik hewan La Femur melakukan tindakan tidak sesuai dengan keluhan klien, petugas tidak menunjukkan perilaku yang nyaman pada saat berada dengan klien, seperti antrian pelayanan. Soraya (2011) menyebutkan *responsiveness* yaitu respon atau kesigapan



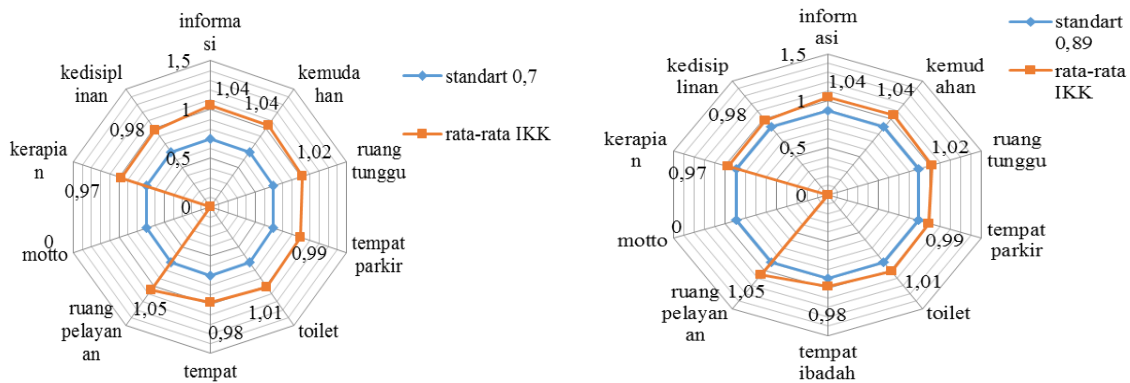
karyawan dalam membantu klien dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani klien, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan klien.

**Indikator Dimensi Assurance**

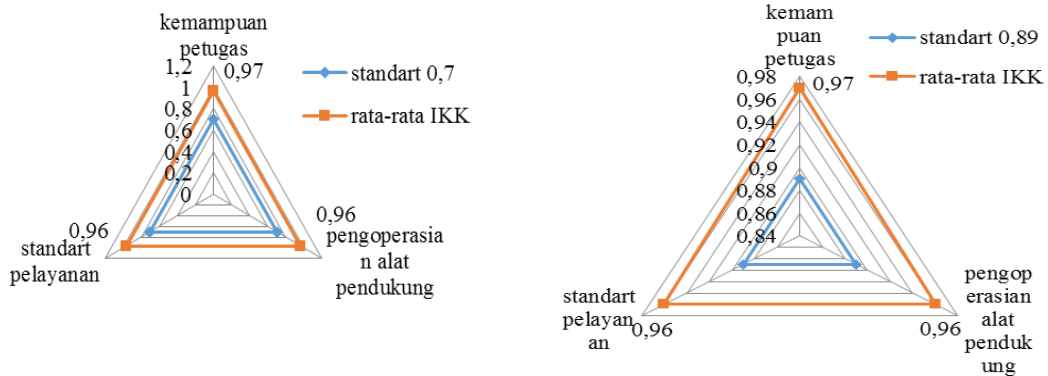
Nilai IKK dimensi assurance yaitu 0.98. Klien memperoleh kepuasan terhadap dimensi assurance, dengan indikator kepuasan tertinggi terdapat pada kesesuaian waktu pelayanan 1.01. Assurance atau jaminan mencakup pengetahuan dan kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya klien kepada klinik hewan La Femur, terdiri dari beberapa kompensasi antara lain

komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.

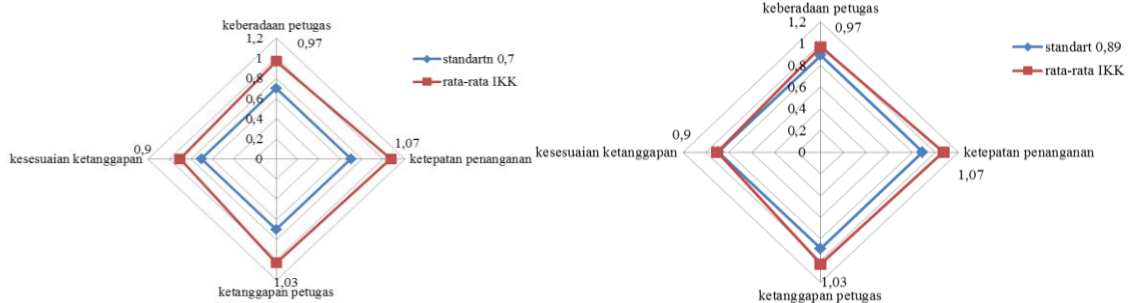
Responden menyatakan biaya yang dikeluarkan wajar sesuai dengan jenis tindakan yang dilakukan (Gambar 6). Tingkat keterjangkauan dan kewajaran biaya pelayanan dengan hasil pelayanan berada dalam kategori yang terjangkau dan wajar. Tjiptono (2014) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa antara lain Reputation dan Credibility yaitu klien yakin operasi dari penyedia jasa pelayanan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan biayanya.



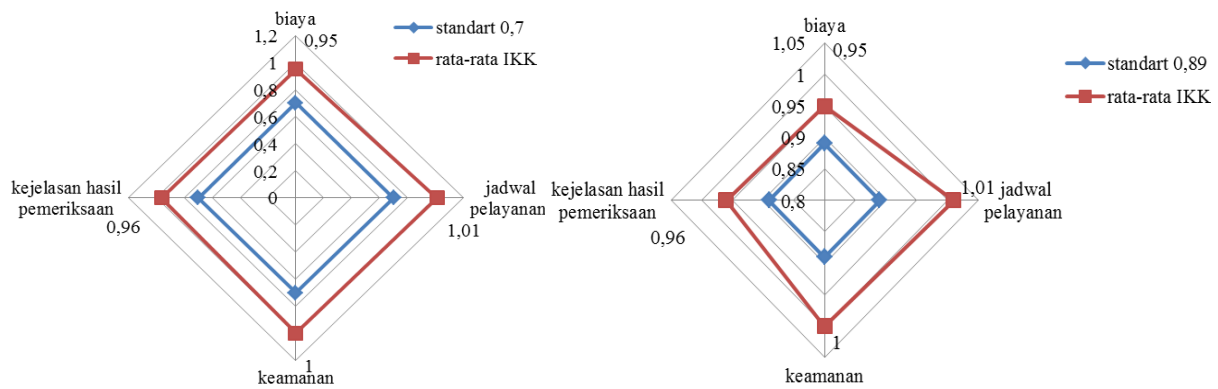
**Gambar 3.** Spider web indikator dimensi tangibel dengan standart 0.7 dan 0.89



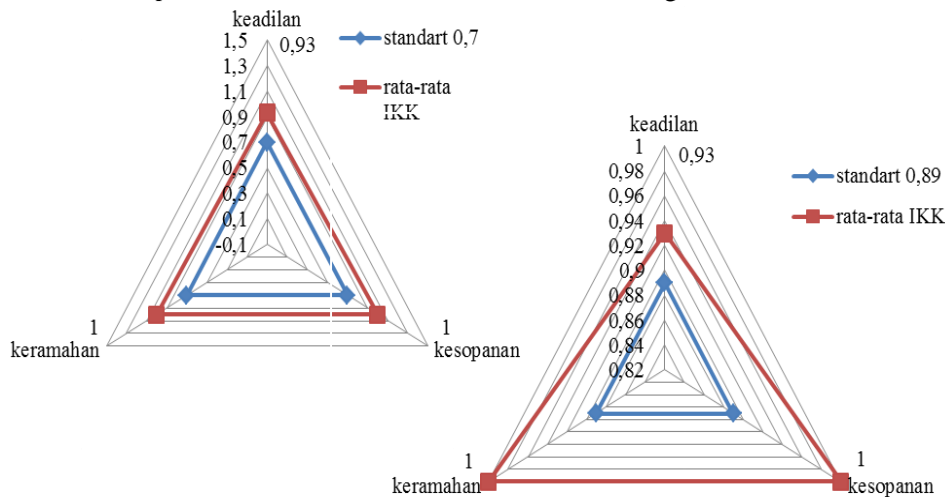
**Gambar 4.** Spider web indikator dimensi reliability dengan standart 0.7 dan 0.89



**Gambar 5.** Spider web indikator dimensi responsiveness dengan standart 0.7 dan 0.89



Gambar 6. Spider web indikator dimensi assurance dengan standart 0.7 dan 0.89



Gambar 7. Spider web indikator dimensi empathy dengan standart 0.7 dan 0.89

**Indikator Dimensi Empaty**

Definisi empati dalam Metayunika (2013) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada klien seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan klien, dan kebutuhan klien. Dimensi *emphaty* terdiri dari tiga indikator pertanyaan dengan model tertutup skala Likert (Joshi *et al.*, 2015; Awang *et al.*, 2016).

Nilai IKK setiap indikator (Gambar 7) dalam dimensi empati yaitu sikap adil petugas, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan 0.93, Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan 1.0, Keramahan petugas dalam memeberikan pelayanan 1.0. Swati Sharma *et al.* (2011) menyatakan bahwa kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh persepsi klien atas rasa adil (*fairness*). Keadilan dipandang sebagai pemberian hak kepada klien dalam semua aspek kehidupan, tanpa kompromi yang tidak beralasan (Dittrich *et al.*, 2007).

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati (Shanafelt *et al.*, 2005; Kiersma *et al.*, 2013). Kesopanan dan keramahan pelayanan yang ditunjukkan petugas klinik La femur yaitu petugas dapat memahami keluhan dan kondisi pasien, petugas selalu memberi senyum dan salam dalam melayani pasien, petugas mengerti dan mengetahui keinginan pasien, petugas administrasi sopan kepada klien, petugas administrasi sabar dalam melayani klien. Hasil penelitian ini menunjukkan kesopanan dan keramahan petugas sesuai atau ideal dengan harapan pasien (Djunaidi dkk, 2006).

**KESIMPULAN**

Lima dimensi kualitas pelayanan elektroakupunktur hewan klinik La Femur menunjukkan nilai puas klien terhadap pelayanan yaitu dengan skor masing-masing

*tangibel* 0.91%, *reliability* 0.97%, *responsiveness* 0.99%, *assurance* 0.99% dan *empathy* 0.98%.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada klinik hewan La Femur Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta ilmu yang diperoleh selama penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Awang, Z., Afthanorhan, A., Mamat, M. 2016. The Likert scale analysis using parametric based Structural Equation Modeling (SEM). *Comp. Methods Soc. Sci.*, 4(1), 13.
- Chris and Diane. 2004. *Cross Sectional Study Design and Data Analysis*. Welden University. Chicago, pp: 7-8.
- Dharmawan, S.N. 2017. *Pengantar Ilmu Kedokteran Hewan Tradisional*. Universitas udayatana denpasar, pp: 35-40.
- Dittrich, R., Francis, B., Hatzinger, R., Katzenbeisser, W. 2007. A paired comparison approach for the analysis of sets of Likert-scale responses. *Stat. Model.*, 7(1), 3-28.
- Djunaidi, M., Eko, S., Tri, H. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.
- Fikri, F., Purnama, M.T.E. 2020. Biosecurity Application of Small Scale Chicken Abattoir in Sidoarjo, East Java, Indonesia. *Sys. Rev. Pharm.*, 11(6), 226-229.
- Herdis. 2011. Respon Estrus Domba Garut Betina Pada Perlakuan Laserpuntur Dengan Fase Reproduksi Yang Berbeda. 13, 171-176.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., Pal, D.K. 2015. Likert scale: Explored and explained. *Curr. J. App. Sci. Technol.*, 396-403.
- Kiersma, M.E., Chen, A.M., Yehle, K.S., Plake, K.S. 2013. Validation of an empathy scale in pharmacy and nursing students. *Am. J. Pharm. Edu.*, 77(5).
- Matulatuwa, F. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual dan Lexicon Based. 3(2).
- McGovern, G., Moon, Y. 2007. Companies and The Customers Who Hate Them. *Havard Business. Review*, 85(6), 78-84.
- MENPAN. 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Jakarta.
- Metayunika, V. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen [Skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- PERMENTAN. 2007. *Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan*. Menteri Pertanian. Jakarta.
- Setiani, T. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Remaja Di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. 5(2), 673-686.
- Shanafelt, T.D., West, C., Zhao, X., Novotny, P., Kolars, J., Habermann, T., Sloan, J. 2005. Relationship between increased personal well-being and enhanced empathy among. *J. General Intern. Med.*, 20(7), 559-564.
- Soneta, M. 2013. Hubungan Sistem Manajemen Rumah Sakit Hewan dengan Pola pelayanan



- Penyakit Di Rumah Sakit Hewan Wilayah Surabaya. [Thesis]. Fakultas Kedokteran hewan. Universitas Airlangga.
- Soraya, E. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Semarang.
- Suprastiwi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Pelaksana Teknis Pengendalian dan Pengujian Mutu Hasil Perikanan Surabaya [Thesis]. Fakultas Kedokteran Hewan. Universitas Airlangga.
- Swati, S., Yaj, M., Aayushi, G. 2011. Satisfaction from Service Recovery in the Context of Indian Hotel Industry. *Int. J. Business Manage. Res.*, 1(10), 632-647.
- Tjiptono, F. 2014. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Penerbit Andi. Yogyakarta, pp: 270.
- Utari, E.L., Buyung, I., Putra, M.G.G. 2017. Simulasi Alat Elektrostimulator Akupuntur Berbasis Mikrokontroler Atmega 16. 23, 29-42.
- Widyanti, R. 2016. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Teknologi Yogyakarta. 06(2).

\*\*\*