

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil**

Hasil dari beberapa jurnal penelitian memuat rangkuman sebagai berikut:

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Twiki Gifita Agustyan Loviani (2016). Judul penelitian: Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta	Mengetahui tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta	Desain penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan rancangan <i>cross sectional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umur: 21-30 tahun (22.0%), 31-40 tahun (22.9%), 41-50 tahun (22.5%), 51-60 tahun (32.6%)</li> <li>2. Jenis kelamin: laki-laki (45.8%), perempuan (54.2%)</li> <li>3. Pendidikan: tidak sekolah-SD (32.2%), tamat SMP (9.7%), tamat SMA (32.2%), perguruan tinggi (26.0%)</li> <li>4. Pekerjaan: pegawai negeri, TNI, POLRI (7.0%), pegawai swasta (18.1%), buruh (45.4%), tani (14.1%), lain-lain (15.4%)</li> <li>5. Penghasilan: ≤ Rp 1.330.000 (82.4%), &gt; Rp 1330.000 (17.6%)</li> <li>6. Tingkat</li> </ol>

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
				kepuasan: 7.5% kurang puas, 84.1% puas, 8.4% sangat puas
2	Ida Ayu Indira Sarasiji, Steffano Aditya Handoko, dan Ni made Sri Nophiani (2018). Judul penelitian: Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur	Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas I Denpasar Timur	Desain penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan rancangan <i>cross sectional</i>	1. Umur: 17-45 tahun (81.4%), > 45 tahun (18.6%) 2. Jenis kelamin: perempuan (55.7%), laki-laki (44.3%) 3. Pendidikan: Diploma/Sarjana (50.5%), SMP/SMA (44.3%), tidak sekolah/SD (5.2%) 4. Pekerjaan: PNS/TNI/POLRI (23.7%), wiraswasta/pedagang (22.7%), pegawai swasta (21.6%), ibu rumah tangga (18.6%), pensiunan (5.2%), lainnya (5.2%), petani/nelayan/buruh (3.0%) 5. Kepesertaan JKN: non PBI (74.2%), PBI (25.8%) 6. Tingkat kepuasan pasien 77.3% puas, 22.7% kurang puas

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
3	Rireja Janari Mifta Wangi (2017). Judul penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumaah Paru Sakit Paru Dungus Madiun	Mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan	Desain penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<p>A. Karakteristik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jenis kelamin: laki-laki (46.2%), perempuan (53.8%)</li> <li>Usia: 16-30 tahun (17.6%), 31-45 tahun (46.2%), 46-60 tahun (26.4%), 61-75 tahun (7.7%), 76-90 tahun (2.2)</li> <li>Pendidikan: tidak sekolah (1.1%), tamat SD (8.8%), tamat SLPT (36.3%), tamat SLTA (53.8%)</li> </ol> <p>B. Dimensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reliabilitas: sangat setuju (22.0%), setuju (71.4%), kurang setuju (6.6%)</li> <li>Daya tanggap: sangat setuju (22.0%), setuju (79.1%), kurang setuju</li> </ol>

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
				(1.1%) 3. Jaminan: sangat setuju (22.0%), setuju (68.1%), kurang setuju (9.9%) 4. Empati: sangat setuju (41.8%), setuju (58.2%) 5. Bukti fisik: sangat setuju (33.0%), setuju (64.8%), kurang setuju (2.2%) B. Presepsi responden terhadap kualitas pelayanan: baik (75.8%), tidak baik (24.2%)
4	Ferdiansyah Ahmad, Irmayani, Adriani Kadir (2013). Judul penelitian: Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan	Mengetahui sarana dan prasarana, prosedur penerimaan pasien, dan pelayanan perawat memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Daya	Desan penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	1. Umur: 20-35 tahun (7.7%), 36-50 tahun (76.9%), lebih dari 50 tahun (15.4%) 2. Jenis kelamin: laki-laki (44.6%), perempuan (55.4%) 3. Pendidikan: tidak sekolah (6.2%), SD/SMP/SMA

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
	Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Daya Makassar	Makassar		(83.1%), D3/S1/S2/S3 (10.7%) 4. Pekerjaan: bekerja (43.1%), tidak bekerja (56.6%) 5. Sarana prasarana: baik (76.9%), kurang baik (23.1%) 6. Prosedur penerimaan pasien: baik (78.5%), kurang baik (21.5%) 7. Pelayanan perawat: baik (78.5%), kurang baik (21.5%) 8. Tingkat kepuasan pasien: puas (81.5%), tidak puas (18.5%)
5	Yuni Triwardani (2017). Judul penelitian: Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang	Mengetahui karakteristik responden, gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi, dan mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan	Desain penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	A. Berdasarkan karakteristik; 1. Usia: 17-25 tahun (15.5%), 26-35 tahun (29.1%), 36-45 tahun (10.9%), 46-55 tahun (16.4%), > 56 tahun (28.2%) 2. Jenis kelamin: laki-laki (42.7%), perempuan

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
				(57.3%)
				3. Pendidikan: pendidikan dasar (29.1%), menengah (45.5%), tinggi (25.5%)
				4. Pekerjaan: PNS (16.4%), TNI (8.2%), wirausaha (24.5%), pensiunan/pe ngangguran/I RT (32.7%)
				5. Status kepesertaan: PBI (30.9%), non PBI (69.1%)
				B. Tingkat kepuasan pasien:
				1. Kepuasan keseluruhan: kurang puas (55.5%), sangat puas (44.5%)
				2. <i>Tangible</i> : kurang puas (51.8%), puas (9.1%), sangat puas (39.1%)
				3. <i>Reliability</i> : kurang puas (52.7%), puas (17.3%),

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
				<p>sangat puas (30%)</p> <p>4. <i>Responsiveness</i>: kurang puas (42.7%), puas (14.4%), sangat puas (42.7%)</p> <p>5. <i>Assurance</i>: kurang puas (31.8%), puas (20%), sangat puas (48.2%)</p> <p>6. <i>Empathy</i>: kurang puas (39.1%), puas (17.3%), sangat puas (43.6%)</p>
6	<p>Anggy Reny Sudibyo (2014). Judul penelitian: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember</p>	<p>Mengidentifikasi kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien, dan menganalisa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember</p>	<p>Desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i></p>	<p>1. <i>Availability</i>: 86% berada dikategori cukup baik</p> <p>2. <i>Responsiveness</i>: 54% memiliki kategori cukup baik</p> <p>3. <i>Convenience</i>: 58% memiliki kategori cukup baik</p> <p>4. <i>Timeliness</i>: 62% memiliki kategori cukup baik</p>
7	<p>Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono (2017). Judul penelitian:</p>	<p>Mengetahui tingkat kepuasan pasien</p>	<p>Desain penelitian deskriptif menggunakan</p>	<p>1. <i>Tangible</i>: 39% sangat puas, 59% puas, 2% cukup puas</p>

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	berdasarkan karakteristik dan dimensi	kan pendekatan kuantitatif serta menggunakan rancangan <i>cross sectional</i>	<p>2. <i>Reliability</i>: 29% sangat puas, 62% puas, 9% cukup puas</p> <p>3. <i>Responsiveness</i>: 25% sangat puas, 63% puas, 12% cukup puas</p> <p>4. <i>Assurance</i>: 26% sangat puas 54% puas, 18% cukup puas, 2% tidak puas</p> <p>5. <i>Empathy</i>: 29% sangat puas 62% puas, 2% cukup puas</p>
8	Fichram Achmad dan Yosephina S.E. Gunawan (2015) Judul penelitian: Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu	Mengetahui tingkat kepuasan pasien penggunaan jaminan sosial kesehatan berdasarkan dimensi	Desain penelitian deskriptif	<p>1. <i>Reliable</i>: 78.5% puas, 21.5% tidak puas</p> <p>2. <i>Responsive</i>: 72.5% puas, 27.5% tidak puas</p> <p>3. <i>Assurance</i>: 71% puas, 29% tidak puas</p> <p>4. <i>Empathy</i>: 75.5% puas, 24.5% tidak puas</p> <p>5. <i>Tangible</i>: 75.5% puas, 24.5% tidak puas</p>



## B. Pembahasan

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil penelitian dari beberapa peneliti dan hasil tersebut menampilkan presentase yang berbeda-beda.

**Tabel 4. 1** Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum

No	Peneliti	Kriteria	Persentase
1.	Twiki Gifta A.L.	Sangat puas	8.4%
		Puas	84.1%
		Kurang puas	7.5%
2.	Ida Ayu Indira, dkk	Puas	77.3%
		Kurang puas	22.7%
3.	Rireja Janari M.W.	Baik	75.8%
		Tidak baik	24.2%
4.	Fardiansyah Ahmad, dkk	Puas	81.5%
		Tidak puas	18.5%
5.	Yuni Triwardani	Sangat puas	40.7%
		Puas	15.6%
		Kurang puas	43.6%
6.	Anggi Reny Sudiby	Baik	37%
		Cukup baik	63%
		Tidak baik	0%
7.	Wahyu Kuntoro	Sangat puas	30%
		Puas	60%
		Cukup puas	10%
8.	Ficram Achmad, dkk	Puas	74.6%
		Tidak puas	25.4%

Pada tabel kepuasan pasien tersebut ada empat peneliti yang dibagi menjadi dua kriteria yaitu pada penelitian Fichram Achmad, Ida Ayu Indira, Rireja Janari M.W., dan Fardiansyah Ahmad. Untuk pembagian menjadi tiga kriteria juga ada empat penelitian, yaitu pada penelitian

Anggy Reny Sudiby, Wahyu Kuntoro, Twiki Gifta A.L., dan Yuni Triwardani.

Pada jurnal Twiki Gifta A.L (2016) peneliti pada saat melakukan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu waktu yang relatif singkat dalam penelitian dan kesulitan dalam mencari referensi untuk membahas beberapa faktor. Pada penelitian ini frekuensi unsur pernyataan responden merupakan presentase responden yang memberikan jawaban dengan skor tertinggi (4) dibagi jumlah responden keseluruhan (227). Skor tertinggi (4) untuk pernyataan *favorable* dengan jawaban sangat setuju (8 pernyataan). Skor tertinggi (4) untuk pernyataan *unfavorable* dengan jumlah sangat tidak setuju (5 pernyataan). 17 responden (7.5%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan, 191 responden (84.1%) menyatakan puas, dan 19 responden (8.4%) menyatakan sangat puas.

Pada penelitian Ida Ayu Indira, dkk (2018) pada penelitian ini diketahui bahwa pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap aspek struktur pelayanan adalah sebanyak 92.8%. Sebanyak 94.8% pasien merasa puas terhadap elemen fasilitas dan Sumber Daya Manusia. Pasien yang merasa puas terhadap aspek proses pelayanan adalah sebesar 75.3%. Elemen administrasi memiliki skor kepuasan tertinggi yaitu 96.9%, sedangkan skor kepuasan terendah pada elemen reaktivitas yaitu 74.2% dan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien yaitu sebesar 72.2%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa persentase pasien peserta JKN yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi sebesar 77.3%, angka tersebut menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian Rireja Janari M.W (2017) hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari kualitas pelayanan secara umum menunjukkan responden dengan menilai tidak baik terdapat 22 responden (24.2%), dan menilai baik terdapat 69 responden (75.8%). Sedangkan berdasarkan

dimensi persepsi responden terhadap “Dimensi Keandalan” diperoleh 6 responden menilai tidak baik (6.6%), dan 85 responden menilai baik (93.4%). Persepsi responden terhadap “Dimensi Daya Tanggap” diperoleh 12 responden menilai tidak baik (13.2%), dan 79 responden menilai baik (86.8%). Persepsi responden terhadap “Dimensi Jaminan” diperoleh 26 responden yang menilai tidak baik (28.0%), dan 65 responden menilai baik (71.4%). Persepsi responden terhadap “Dimensi Empati” diperoleh 38 responden menilai tidak baik (41.8%), dan 53 responden menilai baik (58.2%). Persepsi responden terhadap “Dimensi Bukti Fisik” diperoleh 30 responden menilai tidak baik (46.4%), dan 61 responden menilai baik (65.6%).

Pada penelitian Ferdiansyah Ahmad, dkk (2013) menunjukkan hasil dari 65 responden yang menyatakan prosedur penerimaan pasien baik dan puas sebanyak 47 responden (72.3%), responden yang menyatakan prosedur penerimaan pasien baik tetapi tidak puas sebanyak 4 responden (6.2%) dan responden yang menyatakan prosedur penerimaan pasien kurang baik dan puas sebanyak 6 responden (9.2%), responden yang menyatakan prosedur penerimaan pasien kurang baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (12.3%).

Pada penelitian Yuni Triwardani (2017) pada saat melakukan penelitian, peneliti mempunyai beberapa keterbatasan, yaitu tidak semua pasien bersedia menjadi responden dengan berbagai alasan, diantaranya tidak mau repot mengisi kuesioner, tidak punya waktu untuk mengisi kuesioner, ada perasaan takut, oleh karenanya peneliti benar-benar meyakinkan bahwa data akan benar-benar dijaga kerahasiaannya. Hasil pada penelitian ini berdasarkan dimensi *tangible* responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 57 responden (51.8%), yang menyatakan puas sebanyak 10 responden (9.1%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 43 responden (39.1%). Pada dimensi *reliability* responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 58 responden (52.7%), responden yang menyatakan puas sebanyak 19 responden

(17.3%), untuk responden yang merasa sangat puas sebanyak (33 responden (30%). Pada dimensi *responsiveness* responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 47 responden (42.7%), responden yang menyatakan puas sebanyak 16 responden (14.5%), dan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 47 responden (42.7%). Berdasarkan dimensi *assurance* responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 47 responden (42.7%), responden yang menyatakan puas sebanyak 16 responden (14.5%), dan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 47 responden (48.2%). Pada dimensi *empathy* responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 43 responden (39.1%), responden yang menyatakan puas sebanyak 19 responden (17.3%), dan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 48 responden (43.6%). Berdasarkan pada kepuasan pasien keseluruhan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 61 responden (55.5%) dan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 49 responden (44.5%).

Pada penelitian Anggy Reny Sudiby (2014) berdasarkan indikator *availability* responden sebagian besar memiliki kategori cukup baik yaitu sebanyak 52 responden (86%) dan pada kategori baik berjumlah 37 responden (14%). Pada indikator *responsiveness* responden sebagian besar memiliki kategori cukup baik yaitu 48 responden (41%) dan pada kategori baik sebanyak 41 responden (46%). Pada indikator *convenience* responden sebagian besar memiliki kategori cukup baik yaitu sebanyak 52 responden (58%) dan pada kategori baik sebanyak 37 responden (42%). Berdasarkan pada indikator *timeliness* responden sebagian besar memiliki kategori cukup baik yaitu sebanyak 55 responden (62%) dan pada kategori baik sebanyak 34 responden (38%).

Pada penelitian Wahyu Kuntoro, dkk (2017) berdasarkan dimensi *tangible* sebagian besar responden menyatakan puas (59%), sebanyak 39% menyatakan sangat puas, dan 2% responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap pelayanan penerimaan pasien rawat jalan.

Berdasarkan dimensi *reliability* diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden menyatakan puas (62%), sebanyak 29% responden menyatakan sangat puas, dan 9% responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden menyatakan puas (63%), sebanyak 25% responden menyatakan sangat puas dan 12% responden menyatakan cukup puas. tidak ada responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Pada dimensi *assurance* sebagian besar responden menyatakan puas (54%), sebanyak 26% responden menyatakan sangat puas, 18% responden menyatakan cukup puas, dan 2% responden menyatakan tidak puas. Tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan dimensi *empathy* sebagian besar responden menyatakan puas (67%), sebanyak 17% responden menyatakan sangat puas, dan 17% responden menyatakan cukup puas.

Pada penelitian Fichram Achmad, dkk (2015) peneliti mengambil sampel sebanyak 200 responden. Berdasarkan aspek *reliable* responden yang menyatakan puas sebanyak 157 responden (78.5%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 43 responden (21.5%). Berdasarkan aspek *responsive* responden yang menyatakan puas sebanyak 145 responden (72.5%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 55 responden (27.5%). Berdasarkan aspek *assurance* responden yang menyatakan puas sebanyak 142 responden (71%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 58 responden (29%). Berdasarkan aspek *empathy* responden yang menyatakan puas sebanyak 151 responden (75.5%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 49 responden (24.5%). Berdasarkan aspek *tangible* responden yang merasa puas sebanyak 151 responden (75.5%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 49 responden (24.5%). Dari lima aspek

tersebut kepuasan tertinggi terdapat pada aspek *reliable* dan terkecil terdapat pada aspek *assurance*.

## 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi dari beberapa peneliti dan hasil tersebut menampilkan presentase yang berbeda-beda.

**Tabel 4. 2** Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

### a. Wahyu Kuntoro, dkk.

Kriteria	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsive</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Sangat puas	39%	29%	25%	26%	29%
Puas	59%	62%	63%	54%	62%
Cukup	2%	9%	12%	18%	9%

### b. Fichram Achmad, dkk

Kriteria	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsive</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Puas	75.5%	78.5%	72.5%	71%	75.5%
Tidak puas	24.5%	21.5%	27.5%	29%	24.5%

### c. Yuni Triwardani

Kriteria	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsive</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Sangat puas	39.1%	30%	42.7%	48.2%	43.6%
Puas	9.1%	17.3%	14.4%	20%	17.3%
Kurang puas	51.8%	52.7%	42.7%	31.8%	39.1%

Jika dilihat dari penelitian berdasarkan dimensi, hasil penelitian di atas yang cukup baik adalah hasil penelitian Fichram Achmad, dkk karena pada kelompok puas menunjukkan hasil lebih dari 70% disebabkan karena Fichram Achmad hanya mengambil dua kriteria saja. Sedangkan untuk tiga kriteria, hasil yang rendah diperoleh dari hasil penelitian Yuni Triwardani karena pada dimensi *tangible* dan *reliability* untuk kriteria kurang puas menunjukkan hasil yang cukup tinggi, yaitu masing-masing

51.8% dan 52.7%, pada dimensi *responsiveness* mencapai hasil 42.7%, dan pada dimensi *assurance* dan *empathy* masing-masing 31.8% dan 39.1%. pada penelitian Wahyu Kuntoro, dkk. kriteria puas lebih dari 50% pada setiap dimensi. Jadi hasil penelitian Wahyu Kuntoro, dkk. lebih bagus daripada hasil penelitian Yuni Triwardani.

Berdasarkan penelitian Wahyu Kuntoro, dkk kriteria sangat puas paling tinggi berada pada dimensi *tangible* dan kriteria cukup puas paling tinggi berada pada dimensi *assurance*. Untuk penelitian Fichram Achmad, dkk kriteria puas tertinggi pada dimensi *reliability* dan untuk kriteria tidak puas tertinggi pada dimensi *assurance*. Untuk penelitian Yuni Triwardani kriteria sangat puas tertinggi pada dimensi *assurance*, kriteria puas tertinggi pada dimensi *assurance*, untuk kriteria kurang puas tertinggi pada dimensi *reliability*.

Berdasarkan dari lima dimensi tersebut maka hasil yang paling menonjol berada pada dimensi *reliability* karena pada kriteria kurang puas mempunyai hasil yang paling tinggi.