

**PENGARUH JAM BELAJAR, LINGKUNGAN DAN KEAKTIFAN
BERORGANISASI TERHADAP INDEKS PRESTASI MAHASISWA
STIKES AWAL BROS PEKANBARU**

***THE EFFECT OF LEARNING HOURS, ENVIRONMENT AND
ORGANIZATIONAL ACTIVITY ON STUDENT ACHIEVEMENT
INDEX OF STIKES AWAL BROS PEKANBARU***

Abdul Zaky¹⁾, Sandya Bunga Prathivi²⁾

¹²⁾STIKes Awal Bros Pekanbaru

e-mail: zakimathua@gmail.com

ABSTRACT

In an educational institution, learning achievement is an important indicator to measure the success of the teaching and learning process. The purpose of learning is a change in behavior that is expected to be achieved by someone after doing a learning process. Factors that can affect differences in learning outcomes of each student are internal factors and external factors. Internal factors are factors that exist in individuals who are learning. External factors are factors that exist outside the individual. Many things include internal and external factors, including long hours of study, the environment and organization. The implementation of the learning process on campus cannot guarantee whether students can achieve the GPA as expected. Therefore, the researcher wants to see the effect of study hours, environment, and organization on the GPA of STIKes Awal Bros Pekanbaru students. The research approach used by the authors in this study is quantitative research. The number of samples studied was 112 people based on predetermined criteria. The study uses the Probability Sampling technique, which is a random sampling method. All members of the population are assumed to have the same opportunity to be selected as a research sample. In this study also tested the classic assumption deviation of the regression model that has been processed include the Normality Test, Heteroscedasticity Test, Multicollinearity Test and Heteroscedasticity Test. Multiple Linear Regression Test is done by looking at the outliers obtained in the SDR column, there are 2 samples that have the value $|SDR| > 1,999$, the 4th and 57th samples. The independent variable only explains the dependent variable by 67%, while 33% is explained by other factors not included in the model. In the F Test, Sig Value, which is equal to 0.655, it can be concluded that the three independent variables (Learning Hours, Environment, and Organizational Activity) simultaneously have a significant effect on the dependent variable (GPA). This study obtained a model $Y = 2.868 + 0.034 X1 + 0.027 X2 + 0.033 X3$, meaning that the GPA of STIKes Pekanbaru Bros students will increase by 0.034 if the learning hours go up by 1 index, and will rise by 0.027 if the environment goes up by 1 index, and will increase by 0.033 if the activity the organization rose by 1 index.

Keyword : Analisis Regresi Linier, long hours of study, the environment, organization, GPA

PENDAHULUAN

Dalam suatu lembaga pendidikan, prestasi belajar merupakan indikator yang penting untuk mengukur keberhasilan proses belajar mengajar. Tujuan dari pembelajaran adalah suatu perubahan tingkah laku yang diharapkan tercapai oleh seseorang setelah

melakukan suatu proses pembelajaran (Hamalik, 2006).

Belajar adalah suatu aktivitas yang bertujuan agar dapat memperlihatkan perubahan perilaku sebagai hasil dari pengalaman yang sudah didapat. Belajar dapat dilakukan dengan mengamati, membaca,

berinisiasi, mencoba sesuatu sendiri, mendengarkan dan mengikuti petunjuk/arahan (Cronbach et al., dalam Sardiman, 2005).

Dari segi psikologis, belajar merupakan suatu proses perubahan yaitu perubahan tingkah laku sebagai hasil dari interaksi dengan lingkungannya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Pengertian belajar menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), belajar merupakan suatu usaha untuk memperoleh kepandaian atau ilmu, berlatih, berubah tingkah laku atau tanggapan yang disebabkan oleh pengalaman. Cara belajar yang efektif, dapat membantu mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan yang diharapkan sesuai dengan tujuan instruksional yang ingin dicapai. Dari hasil belajar yang dilakukan akan diperoleh suatu hasil belajar yaitu prestasi (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2009).

Sesuai dengan pengalaman, dalam suatu kelas atau lingkup lembaga pendidikan banyak sekali perbedaan prestasi dari antar mahasiswa yang satu dengan yang lainnya.

Faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan hasil belajar setiap mahasiswa adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri individu yang sedang belajar. Faktor eksternal adalah faktor yang ada di luar individu. Banyak hal yang mencakup faktor internal dan faktor eksternal, diantaranya termasuk lama jam belajar, lingkungan, dan organisasi.

Pelaksanaan proses pembelajaran di kampus tidak dapat menjamin apakah mahasiswa dapat mencapai IPK sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat Pengaruh lama jam belajar, lingkungan, dan organisasi terhadap IPK mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru.

STUDI PUSTAKA

A. Prestasi Belajar

Prestasi belajar mahasiswa pada umumnya ditunjukkan dengan angka yang disebut dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK). Untuk mengetahui IPK ini kita dapat melakukan evaluasi dengan menggunakan teknik tes dan teknik non-tes.

Faktor –faktor yang mempengaruhi prestasi belajar mahasiswa dapat digolongkan menjadi dua, yaitu: faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi: kesehatan jasmani, intelegensi, minat, bakat, motivasi, kematangan, kesiapan. Faktor eksternal meliputi: pola asuh orang tua, keadaan ekonomi keluarga, metode mengajar, fasilitas belajar, lingkungan masyarakat

B. Indeks Prestasi Mahasiswa

Faktor yang mempengaruhi Indeks Prestasi Mahasiswa terbagi dua yaitu :

1. Faktor Internal, yaitu Keinginan mendapatkan IPK terbaik, Kesungguhan dalam memahami mata kuliah, Motivasi yang kuat dari dalam diri, Ada dorongan dalam diri agar IPK naik dan Belajar secara rutin.
2. Faktor Eksternal, yaitu Penghargaan yang akan diberikan oleh keluarga/teman/dosen, Pengaruh lingkungan pergaulan, Doa dari kedua orang tua, Kondisi fisik maupun psikis, Organisasi, Beasiswa dan Motivasi dari dosen yang menekankan organisasi baik IPK juga harus baik

C. Faktor Belajar

Indikator yang dapat dikatakan sebagai faktor belajar sebagai berikut :

1. Jam Belajar
Belajar suatu proses yang dialami oleh siswa, sukses atau tidaknya proses belajar tersebut tergantung pada

banyak faktor, salah satu dari sekian banyak faktor adalah waktu belajar mereka. Kapan waktu jam belajar yang tepat dan bagaimana memanfaatkannya agar efektif. Pagi adalah awal dari hari yang dimulai dari matahari terbit sampai matahari berada tepat diatas bumi.

2. Lingkungan

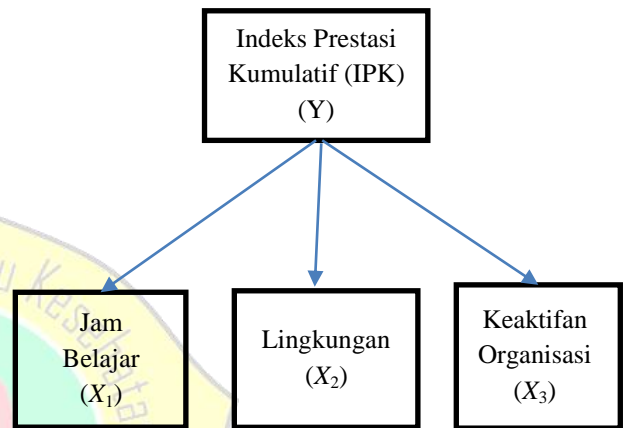
Lingkungan masyarakat dimana warga memiliki latar belakang pendidikan yang cukup, terdapat lembaga pendidikan dan sumber -sumber belajar didalamnya akan memberikan pengaruh terhadap semangat dan perkembangan belajar siswa. Kemudian keluarga adalah lembaga pendidikan yang pertama dan utama. Keluarga yang sehat besar artinya untuk pendidikan dalam ukuran kecil, tetapi bersifat menentukan untuk pendidikan dalam ukuran besar yaitu pendidikan bangsa, negara dan dunia. Melihat pernyataan di atas, dapatlah dipahami betapa pentingnya peranan keluarga di dalam pendidikan anaknya.

3. Keaktifan Organisasi

Berdasarkan pendapat tentang keaktifan dan organisasi, keaktifan organisasi dapat diartikan sebagai suatu tindakan fisik maupun mental yang menimbulkan suatu kepercayaan atau keyakinan yang menunjang aktivitas dan keterlibatannya dalam suatu wadah yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Di dalam kampus terdapat banyak organisasi yang bisa diikuti oleh mahasiswa untuk menyalurkan bakat, minat dan kecintaannya terhadap organisasi atau hanya sekedar untuk mencari wawasan dan menambah pengalaman. Dalam lingkup STIKes Awal Bros Pekanbaru terdapat Badan

Eksekutif Mahasiswa (BEM), Dewan Senat Mahasiswa (DSM) dan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat buat sebuah kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang digambarkan sebagai berikut :



METODE

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru merupakan institusi pendidikan yang peduli dengan pengembangan Sumber Daya Manusia di bidang kesehatan, kami terpanggil untuk melahirkan Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan Radiografer yang profesional dan handal untuk dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di Riau , Indonesia pada umumnya, bahkan untuk memenuhi kebutuhan pasar global.

Program Studi yang ada di STIKes Awal Bros Pekanbaru adalah Program Studi yang hanya ada satu-satunya di Riau. Salah satu motivasi Awal Bros Grup mendirikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan adalah untuk merekrut para lulusan yang handal dan kompeten yang telah mereka didik sesuai aturan Kemendikti dan bekerja langsung di Awal Bros Grup, dari kita untuk kita.

Dimasa kini masih banyak juga yang awam dengan Lulusan Administrasi Rumah Sakit nantinya akan bekerja di bagian apa. Administrasi Rumah Sakit merupakan sebuah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan berbagai layanan kesehatan. dan radiologi atau yang selama ini kita kenal dengan sebutan rontgen dan para lulusannya dikenal dengan sebutan radiografer.

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis numerik atau analisis terhadap variasi angka-angka.

Peneliti dalam hal ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran data yang pokok. Jumlah sampel yang diteliti berjumlah 112 orang berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Penelitian menggunakan tehnik Probability Sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara random atau acak. Seluruh anggota populasi diasumsikan memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian. Pengambilan sampel acak sederhana disebut juga Simple Random Sampling. Dengan membagikan kuisoner kepada mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (independen) penelitian ini adalah kualitas pelayanan customer service (variabel X) yang terdiri dari :
 $X_1 = \text{Jam Belajar,}$
 $X_2 = \text{Lingkungan,}$
 $X_3 = \text{Keaktifan Organisasi.}$
2. Variabel terkait (dependen) dalam penelitian ini adalah Indeks Prestasi

Kumulatif (variabel Y) di STIKes Awal Bros Pekanbaru.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala. Azwar (2005), mendefenisikan skala sebagai daftar pernyataan yang akan mengungkapkan performasi yang menjadi karakter tipikal pada subjek yang diteliti, yang akan dimunculkan dalam bentuk respon-respon terhadap situasi yang dihadapi. Skala yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model skala likert. Azwar (2005) menyatakan bahwa model skala likert adalah metode penskalaan pernyataan individu yang menggunakan distribusi respon sebagai dasar penentu nilai skornya.

Dalam penelitian skala yang digunakan dalam pengumpulan data adalah skala. Pada skala tersebut terdapat 5 kategori jawaban dan masing-masing kategori itu memiliki nilai-nilai tertentu diantaranya : Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Netral = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1.

Setelah dilakukan perhitungan atas hasil kuesioner pengolahan data kuantitatif yang didapat mengenai pengaruh jam belajar, lingkungan, dan keaktifan organisasi terhadap IPK Mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru. Menggunakan pengujian analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS 16 for windows. software ini digunakan untuk mengolah variabel analisa yang diperoleh melalui kuesioner.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- a) Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut valid.

b) Jika r-hitung negatif dan r-hitung < r-tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji Autokorelasi, uji Multikolinearitas dan uji Heteroskedastisitas.

HASIL

A. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
IPK	.136	65	.095	.905	65	.060

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel 4.1 Uji Normalitas

Output pada Tabel, merupakan output uji normalitas. Ada dua uji yang muncul, yaitu Kolmogorov Smirnov Test dan Shapiro Wilk Test. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- a. Jika Nilai Signifikansi pada kolmogorov Smirnov < 0.05, data tidak menyebar normal.
- b. Jika nilai Signifikansi pada Kolmogorov Smirnov > 0.05, maka data menyebar normal. Demikian juga kriteria yang berlaku pada Saphiro Wilk test.

Pada output yang diuji pada data IPK, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada kedua uji sign > 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data IPK tidak menyebar normal.

2. Auto Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.286 ^a	.082	.037	.29889	1.876

a. Predictors: (Constant), AktifOrganisasi, JamBelajar, Lingkungan
b. Dependent Variable: IPK

Tabel 4.2. Uji Auto Korelasi

Nilai Durbin Watson pada output dapat dilihat pada gambar yaitu sebesar 1,876, Sedangkan nilai tabel pembanding dengan melihat pada tabel dw, nilai dL,α = 1,5035, sedangkan nilai dU,α=1,6960, Nilai dU,α < dw <4- dU,α sehingga dapat disimpulkan bahwa residual tidak mengandung autokorelasi.

3. Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.868	.320		8.961	.000		
	JamBelajar	-.034	.028	-.150	-1.213	.230	.988	1.012
	Lingkungan	.027	.013	.260	2.043	.045	.932	1.073
	AktifOrganisasi	-.033	.046	-.091	-.719	.475	.933	1.072

a. Dependent Variable: IPK

Tabel 4.3. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa VIF < 10 yang menunjukan bahwa tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel Jam belajar, Lingkungan dan Aktif Organisasi.

4. Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	4.441E-16	.320		.000	.000	1.000
	JamBelajar	.000	.028	.000	.000	.000	1.000
	Lingkungan	.000	.013	.000	.000	.000	1.000
	AktifOrganisasi	.000	.046	.000	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abs_resid

Tabel 4.4. Uji Heteroskedasitas

Output menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara seluruh variabel independent terhadap nilai absolute residual, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi nonheteroskedastisitas terpenuhi.

B. Uji Regresi linier

1. Uji Outlier

	Responden	IPK	JamBelajar	Lingkungan	AktifOrganisasi	RES_1	SDR_1	var
1	1 3.00		3	27	3	-0.39567	-1.35574	
2	2 3.03		5	26	4	-0.23847	-0.83534	
3	3 3.00		1	21	3	-0.30166	-1.03503	
4	4 3.89		2	20	3	0.64903	2.30745	
5	5 3.35		5	24	2	0.06992	0.24659	
6	6 3.67		2	29	3	0.18671	0.64108	
7	7 3.48		3	30	5	0.06302	0.24483	
8	8 3.00		3	23	3	-0.28797	-0.97504	
9	9 3.72		1	31	2	0.11637	0.42412	
10	10 3.89		2	30	3	0.37979	1.33316	
11	11 3.00		1	25	3	-0.40936	-1.40197	
12	12 3.00		3	27	4	-0.36294	-1.24606	
13	13 3.00		4	28	5	-0.32336	-1.15497	
14	14 3.20		1	23	3	-0.15551	-0.52554	
15	15 3.40		2	25	3	0.02441	0.08171	
16	16 3.85		2	26	3	0.44749	1.53044	
17	17 3.85		2	22	3	0.55518	1.92347	
18	18 3.04		2	26	3	-0.36251	-1.23158	
19	19 3.25		8	21	2	0.15201	0.63376	
20	20 3.00		4	24	3	-0.28112	-0.96073	
21	21 3.27		2	23	2	-0.08447	-0.28661	
22	22 3.00		3	21	3	-0.23412	-0.79840	
23	23 3.00		1	23	3	-0.35561	-1.21330	
24	24 3.63		3	27	3	0.43433	1.49293	
25	25 3.50		1	21	3	0.19834	0.67709	

Tabel 4.5 Uji Outlier

Perhatikan pada sheet Data View kita, maka kita akan temukan dua variabel baru, yaitu RES_1 (Residual) dan SDR (Studentized deleted Residual), SDR adalah nilai-nilai yang digunakan untuk mendeteksi adanya outlier.

Dalam deteksi outlier kita membutuhkan tabel distribusi t, Kriteria pengujiannya adalah jika nilai absolute, maka pengamatan tersebut merupakan outlier.

$$|SDR| > t_{n-k-1}^{\alpha/2}$$

n = Jumlah sampel,

K = Jumlah variabel bebas.

Nilai t pembandingan adalah sebesar 1,999.

Pada kolom SDR, terdapat 2 sampel yang memiliki nilai $|SDR| > 1,999$, yaitu sampel ke 4 dan 57

2. R Square sebagai ukuran kecocokan model

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.286 ^a	.822	.672	.29889	1.876

a. Predictors: (Constant), AktifOrganisasi, JamBelajar, Lingkungan

b. Dependent Variable: IPK

Tabel 4.6 Uji R Square

Pada tabel terlihat nilai R Square Adjusted sebesar 0,67, artinya variabel independent hanya menjelaskan variabel dependent sebesar 67%, sedangkan 33% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

3. Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.485	3	.162	1.809	.655 ^a
Residual	5.450	61	.089		
Total	5.934	64			

a. Predictors: (Constant), AktifOrganisasi, JamBelajar, Lingkungan

b. Dependent Variable: IPK

Tabel 4.7 Uji F

Berdasarkan kasus, Nilai Sig, yaitu sebesar 0,655, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independent (*Jam Belajar, Lingkungan, dan Keaktifan Organisasi*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (*IPK*).

4. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.868	.320		8.961	.000			
JamBelajar	.034	.028	.150	1.213	.023	.988	1.012	
Lingkungan	.027	.013	.260	2.043	.045	.932	1.073	
AktifOrganisasi	.033	.046	.091	.719	.037	.933	1.072	

a. Dependent Variable: IPK

Tabel 4.8 Uji T

Signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dapat dilihat dari nilai Sig pada kolom terakhir, kesimpulan analisis yaitu:

- Nilai signifikansi untuk variabel independent Jam Belajar yaitu sebesar 0,023, artinya variabel ini berpengaruh secara signifikan terhadap IPK, dimana nilai signifikansinya $> 0,05$, sehingga kesimpulannya adalah tolak H0 atau dengan kata lain Jam Belajar berpengaruh signifikan terhadap IPK.

- Nilai signifikansi untuk variabel independent Lingkungan yaitu sebesar 0,045, artinya variabel ini berpengaruh secara signifikan terhadap IPK, dimana nilai signifikansinya $< 0,05$, sehingga kesimpulannya adalah tolak H_0 atau dengan kata lain Lingkungan berpengaruh signifikan terhadap IPK.
- Nilai signifikansi untuk variabel independent Keaktifan Organisasi yaitu sebesar 0,037, artinya variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap IPK, dimana nilai signifikansinya $> 0,05$, sehingga kesimpulannya adalah terima H_0 atau dengan kata lain Keaktifan Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap IPK.

C. Model Regresi Linier

Dari tabel 4.8 diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = 2.868 + 0.034 X_1 + 0.027 X_2 + 0.033 X_3$$

IPK mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru akan naik 0,034 jika jam belajar naik 1 indeks, dan akan naik 0,027 jika lingkungan naik 1 indeks, serta akan naik 0,033 jika aktifitas organisasi naik 1 indeks.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian Nilai signifikansi untuk variabel independent Jam Belajar, Lingkungan dan Keaktifan Organisasi yaitu sign $> 0,05$, sehingga kesimpulannya adalah tolak H_0 atau dengan kata lain Jam Belajar, Lingkungan dan Keaktifan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap IPK. Pada penelitian diperoleh model regresi linier yaitu

$$Y = 2.868 + 0.034 X_1 + 0.027 X_2 + 0.033 X_3$$

Interpretasinya yaitu IPK mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru akan naik 0,034 jika

jam belajar naik 1 indeks, dan akan naik 0,027 jika lingkungan naik 1 indeks, serta akan naik 0,033 jika aktifitas organisasi naik 1 indeks.

SARAN

Untuk kesempurnaan dan tercapainya luaran dari karya ini, penulis merekomendasikan beberapa saran diantaranya:

1. Berdasarkan hasil pengujian yakni jam belajar, lingkungan dan aktif organisasi berpengaruh signifikan terhadap IPK oleh karena itu mahasiswa dapat meningkatkan jam belajar, kualitas lingkungan dan meningkatkan keaktifan berorganisasi agar IPK naik.
2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel lainnya selain Jam Belajar, Lingkungan, dan Aktif Organisasi agar bisa mengetahui faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi IPK mahasiswa STIKes Awal Bros Pekanbaru

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Agus Tri. 2014. *Penggunaan Spss Dalam Statistik. Cetakan ke-1.* Yogyakarta : Danisa Media.
- Handayani, Sri. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno.* Jurnal Profesi, Volume 14, Nomor 1, 42-48.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Cetakan ke-1. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik. Cetakan ke-1.* Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas.* Jakarta : Pt. Indeks.

Lovelock dan Lauren. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks.

Zaky, A., & Dewi, A. (2020). *Analisis Perbandingan Kesadaran Masyarakat terhadap Kebersihan pada Saat Menghadapi Wabah Covid-19 (Studi Kasus Masyarakat RT 09 RW 03 Desa Tandun, Kecamatan Tandun, Kabupaten Rokan Hulu, Riau)*. Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru, 1(2), 11-17.

