

**KUALITAS PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN DOANTUR DI
LEMBAGA AMIL ZAKAT DOMPET AMANAH
UMAT SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos.)

Oleh

**Iqlima Rizki Nur Annisa
04020421036**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iqlima Rizki Nur Annisa

NIM : 04020421036

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo” adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 3 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Iqlima Rizki Nur Annisa
04020421036

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Iqlima Rizki Nur Annisa
NIM : 04020421036
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Prima Dalam
Meningkatkan Kepuasan Donatur di
Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah
Umat Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

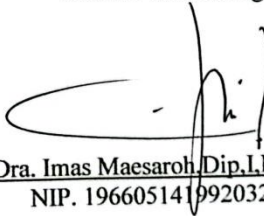
Surabaya, 18 Desember 2024

Dosen Pembimbing I



Airangga Bramayudha, M.M
NIP. 1979121420110110005

Dosen Pembimbing II



Dra. Imas Maesaroh, Dip, I.M.Lib, Ph.D
NIP. 196605141992032001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“Kualitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur di
Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo”

SKRIPSI

Disusun Oleh
Iqlima Rizki Nur Annisa
04020421036

telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 3 Januari 2025
Tim Penguji

Penguji I

Airlangga Bramayudha, M.M

.....
NIP 19791214201101005

Penguji II

Dra. Imas Maesaroh, Dip, I,M.Lib, Ph.D

.....
NIP 19665141992032001

Penguji III

Novie Andriani Zakariya, S.Sos., ME

.....
NIP 202111009

Penguji IV

Drs. Syaiquddin Zuhri, M.Si

.....
NIP. 196610242014111001





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Iqlima Rizki Nur Annisa
NIM : 04020421036
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : iqlimarizki64@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....))
yang berjudul :

“Kualitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo”

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Maret 2025

Penulis

(Iqlima Rizki Nur Annisa)

ABSTRAK

Iqlima Rizki Nur Annisa NIM 04020421036, 2024, Kualitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo.

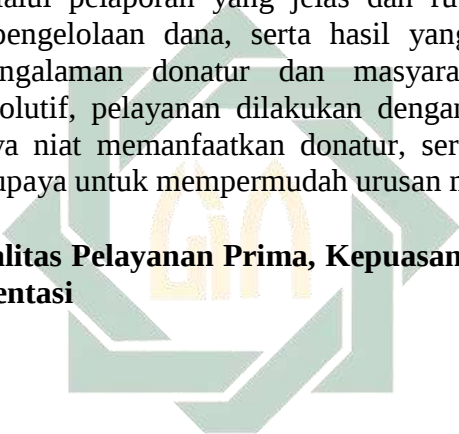
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo, serta implementasi dari prinsip-prinsip kualitas pelayanan prima.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber data dan teknik.

Hasil dari penelitian ini adalah Dompot Amanah Umat Sidoarjo mampu menciptakan prinsip-prinsip pelayanan dalam meningkatkan kepuasan donatur, berikut prinsip-prinsip kualitas pelayanan prima yang dimiliki oleh Dompot Amanah Umat. Pertama, kemampuan, lembaga mampu dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui kehadiran staf pelayanan yang terampil dalam komunikasi dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Kedua sikap, Dompot Amanah Umat melalui bagian *customer service* nya, selalu mengutamakan sikap yang ramah, baik, sopan, dan responsive dalam memberikan pelayanan. Ketiga tindakan, mampu memberikan kemudahan kepada para donatur maupun masyarakat yang datang dengan permasalahan-permasalahan yang dimiliki. Keempat tanggung jawab, lembaga mampu mengutamakan transparansi laporan dalam menjalankan program-programnya.

Sedangkan penerapan prinsip-prinsip kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan donatur sebagai berikut. Profesionalitas dalam memberikan pelayanan, lembaga berupaya menjaga kualitas dan pemahaman petugas pelayanan agar dapat melayani kebutuhan spesifik donatur dengan relevan dan tepat sasaran. Bersikap infromatif dalam kepada donatur yang merasa bingung atau ketidak tahuannya tentang lembaga dan program-program yang berjalan. Transparansi melalui pelaporan yang jelas dan rutin terkait program kerja, pengelolaan dana, serta hasil yang dicapai. Menciptakan pengalaman donatur dan masyarakat yang responsive dan solutif, pelayanan dilakukan dengan sepenuh hati, tanpa adanya niat memanfaatkan donatur, serta disertai sikap ramah dan upaya untuk mempermudah urusan mereka.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Prima, Kepuasan, Prinsip-prinsip, Implementasi



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Iqlima Rizki Nur Annisa NIM 04020421036, 2024, Excellent Service Quality in Increasing Donor Satisfaction at the Amil Zakat Institution Dompot Amanah Umat Sidoarjo.

This research aims to analyze the principles of Excellent Service Quality in Increasing Donor Satisfaction at the Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo Institution, as well as the implementation of the principles of excellent service quality.

In this research, researchers used qualitative research methods with descriptive research type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data validity technique used is triangulation of data sources and techniques.

The results of this research are that Dompot Amanah Umat Sidoarjo is able to create service principles to increase donor satisfaction, along with the principles of excellent service quality possessed by Dompot Amanah Umat. Firstly, ability, the institution is able to provide excellent service to the community through the presence of service staff who are skilled in communication and professional in carrying out their duties. Secondly, Dompot Amanah Umat, through its customer service department, always prioritizes a friendly, kind, polite and responsive attitude in providing service. These three actions are able to provide convenience to donors and the public who come with their problems. Fourth responsibility, the institution is able to prioritize report transparency in carrying out its programs.

Meanwhile, the application of the principles of excellent service quality in increasing donor satisfaction is as follows. Professionalism in providing services, the institution

strives to maintain the quality and understanding of service personnel so that they can serve the specific needs of donors in a relevant and appropriate manner. Be informative to donors who feel confused or don't know about the institution and the programs that are running. Transparency through clear and routine reporting regarding work programs, fund management and the results achieved. Creating a responsive and solution-oriented donor and community experience, service is carried out wholeheartedly, without any intention of taking advantage of donors, and is accompanied by a friendly attitude and efforts to make their affairs easier.

Keywords: Excellent Service Quality, Satisfaction, Principles, Implementation



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRAK

إقليميا رزقي نور أنيسا نيم 04020421036، 2024، جودة الخدمة الممتازة في زيادة رضا المانحين في مؤسسة عامل الزكاة دومبيت أمانة أمات سيدوارجو يهدف هذا البحث إلى تحليل مبادئ جودة الخدمة الممتازة في زيادة رضا المانحين في مؤسسة عامل الزكاة دومبيت أمانة أمات سيدوارجو، وكذلك تنفيذ مبادئ جودة الخدمة الممتازة.

في هذا البحث، استخدم الباحثون أساليب البحث النوعي مع نوع البحث الوصفي. وكانت تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي المقابلات والملاحظة والتوثيق. تقنية صحة البيانات المستخدمة هي تثليث مصادر البيانات وتقنياتها.

قادر على خلق Dompert Amanah Umat Sidoarjo نتائج هذا البحث هي أن مبادئ الخدمة لزيادة رضا المانحين، إلى جانب مبادئ جودة الخدمة الممتازة التي . أولاً، القدرة، فالمؤسسة قادرة على تقديم Dompert Amanah Umat تمتلكها خدمة متميزة للمجتمع من خلال وجود طاقم خدمي ماهر في التواصل ومحترف في ، من خلال قسم خدمة Dompert Amanah Umat القيام بواجباته. ثانياً، تعطي العملاء، الأولوية دائماً للسلوك الودي واللطيف والمهذب والسريع الاستجابة في تقديم الخدمة. هذه الإجراءات الثلاثة قادرة على توفير الراحة للمانحين والمجتمع الذين يعانون من مشاكل لديهم. المسؤولية الرابعة: أن تكون المؤسسة قادرة على إعطاء الأولوية لشفافية التقارير في تنفيذ برامجها.

وفي الوقت نفسه، فإن تطبيق مبادئ جودة الخدمة الممتازة في زيادة رضا المانحين هو كما يلي الاحتراف في تقديم الخدمات، وتسعى المؤسسة جاهدة للحفاظ على جودة وفهم موظفي الخدمة حتى يتمكنوا من خدمة الاحتياجات المحددة للمانحين بطريقة مناسبة ومناسبة. كن مفيداً للمانحين الذين يشعرون بالارتباك أو لا يعرفون شيئاً عن المؤسسة والبرامج التي يتم تشغيلها. الشفافية من خلال تقديم تقارير واضحة ومنظمة فيما يتعلق ببرامج العمل وإدارة الصناديق والنتائج المحققة. إنشاء تجربة مانح ومجتمعية سريعة الاستجابة وموجهة نحو الحلول، ويتم تنفيذ الخدمة بكل إخلاص، دون أي نية للاستفادة من المانحين، ويكون مصحوباً بموقف ودي وجهود لتسهيل شؤونهم.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الممتازة، الرضا، المبادئ، التنفيذ

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... Error!

Bookmark not defined.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI Error! Bookmark not defined.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....iv

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI... Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK.....vii

KATA PENGANTAR.....xii

DAFTAR ISI.....xvi

DAFTAR GAMBAR.....xix

DAFTAR TRANSLITERASI.....xxii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian..... 6

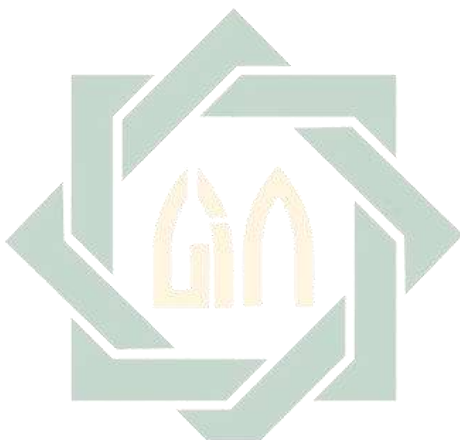
D. Manfaat Penelitian..... 7

Manfaat teoretis 7

Manfaat praktis 7

E. Definisi Konsep	8
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN TEORETIS	14
A. Kerangka Teoretis	14
Kualitas Pelayanan Prima	14
Kepuasan Konsumen	18
Lembaga Sosial.....	20
Penerapan Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Jenis dan Sumber Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Validitas Data.....	41
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	43
B. Penyajian data.....	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)	83

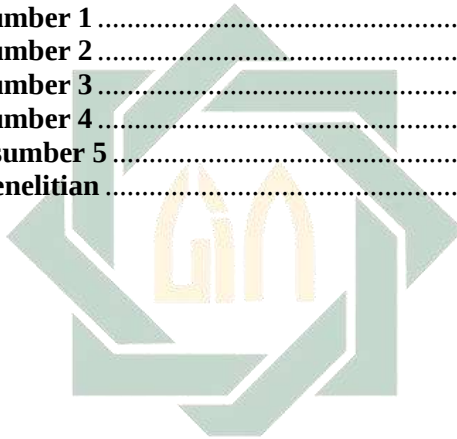
BAB V PENUTUP	93
A. Simpulan.....	93
B. Rekomendasi	94
C. Keterbatasan Penelitian	95
DAFTAR PUSTAKA	97



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

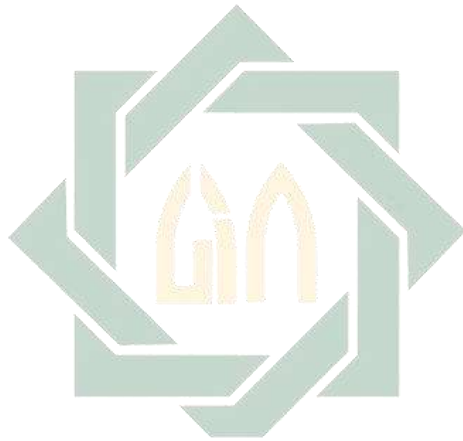
Gambar 1 Kantor LAZ Dompot Amanah Umat Sidoarjo.....	45
Gambar 2 Struktur Organisasi LAZ Dompot Amanah Umat ...	49
Gambar 3 SOP Pelayanan	58
Gambar 4 Pelayanan Prima di Lembaga dan saat Mengambil Donasi ke Rumah para Donatur	74
Gambar 5 Majalah Khusus Bulanan	78
Gambar 6 Narasumber 1	120
Gambar 7 Narasumber 2	121
Gambar 8 Narasumber 3	122
Gambar 9 Narasumber 4	123
Gambar 10 Narasumber 5	124
Gambar 11 SK Penelitian	125



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab yang di tulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut.

Awal	Tengah	Akhir	Tunggal	Romanisasi
ا	ا	ا	ا	(Tidak ada)
بـ	بـ	بـ	بـ	b
تـ	تـ	تـ	تـ	t
ثـ	ثـ	ثـ	ثـ	th
جـ	جـ	جـ	جـ	j
حـ	حـ	حـ	حـ	h
خـ	خـ	خـ	خـ	kh
دـ	دـ	دـ	دـ	d
ذـ	ذـ	ذـ	ذـ	dh
رـ	رـ	رـ	رـ	r
زـ	زـ	زـ	زـ	z
سـ	سـ	سـ	سـ	s
شـ	شـ	شـ	شـ	sh
صـ	صـ	صـ	صـ	s
ضـ	ضـ	ضـ	ضـ	d
طـ	طـ	طـ	طـ	t
ظـ	ظـ	ظـ	ظـ	z
عـ	عـ	عـ	عـ	‘
غـ	غـ	غـ	غـ	gh
فـ	فـ	فـ	فـ	f
قـ	قـ	قـ	قـ	q
كـ	كـ	كـ	كـ	k
لـ	لـ	لـ	لـ	l
مـ	مـ	مـ	مـ	m
نـ	نـ	نـ	نـ	n
هـ	هـ	هـ، ء	هـ، ء	h
وـ	وـ	وـ	وـ	w

Awal	Tengah	Akhir	Tunggal	Romanisasi
اَ	اِ	يَ	يِ	y

Bunyi Vokal and Diftong

اَ	a	اَ	ā	اِ	ī
اُ	u	اِ	á	اَو	aw
اِ	i	اَو	ū	اِ	ay



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Aditya Putra, Andi Rusdi Untung, and Iwan Mamminanga. "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo." *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 3, no. 1 (December 14, 2022): 132–44. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>.
- Aprilia, Sintia Bela, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)" 14, no. 5 (2020).
- Ardi, Faizah Nurdian, and Dony Burhan Noor Hasan. "Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur Terhadap Pertambahan Dana ZIS di LAZNAS Nurul Hayat Sidoarjo." *Islamic Banking and Finance*, 2023.
- Ayu Sekarini, Ratih, Wiwin Wiwin, Muhammad Faisal Yunas, and Eka Sutrisna. "Optimalisasi Pelayanan Prima Melalui Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi." *Dedikasi : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (August 11, 2022): 122–29. <https://doi.org/10.53276/dedikasi.v1i2.18>.
- Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (January 30, 2021): 9. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.

- Desthiani, Unik, and Ernawati Ernawati. “Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT AEON Indonesia Tangerang.” *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 7, no. 1 (June 26, 2020): 12. <https://doi.org/10.32493/skr.v7i1.4555>.
- Efendi, Sumardi, Amrizal Hamsa, Dinda Sri Munira, and Irma Julia. “Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat” 1 (2023).
- Firly Erysa Faldilal Nuraini and Oktarizka Reviandani. “Penerapan Pelayanan Prima pada Dongeng Anak Remaja Keliling (DARLING) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.” *Journal Publicuho* 6, no. 4 (December 20, 2023): 1478–85. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.289>.
- Harmen, Elsa Luvia. “Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit Dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review).” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 1, no. 1 (April 4, 2023): 29–36. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora/article/view/6>.
- Insani, Yuda Dwi, and Ramdani Setiyariski. “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann.” *Jurnal Kajian Pariwisata* 2, no. 1 (August 25, 2020). <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>.
- Munir, Moch Misbahul, Vira Sholikah, and Silvia Diah Rahmawati. “Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (September 26, 2019): 170–83. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.

- Nurhadi, Nurhadi. “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.” *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 2 (April 24, 2020): 137. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.
- Siti Maryam, Neneng. “Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran di Universitas Mandiri.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE)* 3, no. 1 (January 31, 2024): 257–65. <https://doi.org/10.33998/jumanage.2024.3.1.1528>.
- Susanti, Yuri Ari, and Renny Oktafia. “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo” 5, no. 2 (2020).
- Susiloningtyas, Luluk, Aris Dwi Cahyono, and Bambang Wiseno. “Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri,” n.d.
- Widayanti, Asti, Ina Yuniar, Kastaman Kastaman, Raswyshnoe Boing Kotjopradyudi, Idola Perdini Putri, and Reni Nuraeni. “Pelatihan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu.” *To Maega : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6, no. 3 (September 21, 2023): 432. <https://doi.org/10.35914/tomaega.v6i3.1742>.
- Van Basten, Johannes. “Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima PT Omega Media Global.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 3, no. 1 (August 30, 2024): 275–84. <https://doi.org/10.59000/jim.v3i1.235>.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019). 369
- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Medan I*. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331-342.
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Pragholapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05. 01
- Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42-46.
- KotlerP. , Keller K. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga. StefanusT.2008. “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya.” *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*, hlm. 2.
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.
- Ediwijoyo, S. P., Waluyo, A., Nasrullah, H., Yuliyanto, W., & Triana, E. S. (2023). Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 31-41.
- Factian, DJS, & Sutejo, A. (2023). Konsistensi Desain Sebagai Identitas Dompok Dewan Amil Zakat Amanah Umat. *Jurnal Penelitian Mahasiswa* , 1 (6), 97-106.