

FLORENCE

Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan

**ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK DAN KEPUASAN PASIEN
DENGAN LOYALITAS PASIEN**

**PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN TENTANG PIJAT BAYI TERHADAP
PRAKTIK PIJAT BAYI DI POLINDES HARAPAN BUNDA SUKOHARJO**

**PENGARUH PENGGUNAAN BUKU AJAR TERHADAP HASIL BELAJAR
MATA KULIAH ASUHAN KEBIDANAN I**

PENGARUH KADER POSYANDU TENTANG KARTU MENUJU SEHAT BARU

**HUBUNGAN PENGETAHUAN IBU TENTANG ASI DENGAN TEKNIK
MENYUSUI PADA BBL USIA 0-6 BULAN**

**HUBUNGAN MINAT DAN MOTIVASI BELAJAR DENGAN PRESTASI BELAJAR
MATA KULIAH ANATOMI FISILOGI PADA MAHASISWA D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

KESEHATAN JIWA REMAJA

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



SUSUNAN REDAKSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah
Ponorogo

Ketua Penyunting

Sugeng Mashudi, S.Kep.,Ns.M.Kes

Wakil Penyunting

Cholik Harun Rosyidi, APP.,M.Kes

Sekretaris

Ririn Ratnasari, SST
Ririn Nasriati, S.Kep.,Ns

Redaksi Pelaksana

Siti Munawaroh, M.Kep
Yayuk Dwirahayu, M.Kes
Elmi Muftiana, S.Kep.,Ns
Nurul Sri Wahyuni, S.Kep.,Ns
Dra Sri Susanti, MA
Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns
Saiful Nurhidayat, S.Kep.,Ns
Hery Ernawati, S.Kep.,Ns
Inna Sholicha, SST

Administrasi

Ida Susanti, Samsul Yulianto

Keuangan

Melly Kurniawati, SST

Sirkulasi

Laily Isro'in, S.Kep.,Ns
Lina Emma, S.Kep.,Ns
Metti Verawati, S.Kep.,Ns

EDITORIAL

Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah SWT atas karunia-NYA pada Juli ini kami dapat menerbitkan Jurnal FLORENCE Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kesehatan. Jurnal yang kami terbitkan ini merupakan salah satu wujud komitmen kami dalam publikasi ilmiah di bidang pendidikan keperawatan dan kesehatan.

Ada dua jenis artikel yang kami hadirkan pertama berupa artikel penelitian yang berjudul Analisis Hubungan Karakteristik Dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien. Pengaruh Pendidikan Kesehatan Tentang Pijat Bayi Terhadap Praktik Pijat Bayi Di Polindes Harapan Bunda Sukoharjo. Pengaruh Penggunaan Buku Ajar Terhadap Hasil Belajar Mata Kuliah Asuhan Kebidanan I. Pengaruh Kader Posyandu Tentang Kartu Menuju Sehat Baru. Hubungan Pengetahuan Ibu Tentang Asi Dengan Teknik Menyusui Pada Bbl Usia 0-6 Bulan. Artikel kedua studi pustaka berjudul Artikel Studi Pustaka. Hubungan Minat Dan Motivasi Belajar Dengan Prestasi Belajar Mata Kuliah Anatomi Fisiologi Pada Masiswa DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Kesehatan Jiwa Remaja. kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan pada edisi berikutnya. Semoga bermanfaat

Ketua Penyunting

Jurnal Florence terbit dua kali dalam setahun pada bulan Januari dan Juli, berisi artikel ilmiah yang diangkat dari hasil penelitian dan kajian ilmu dibidang Keperawatan dan Kesehatan.

Redaksi menerima sumbangan artikel ilmiah yang belum pernah diterbitkan di media lain. Naskah diketik di atas kertas HVS A4 spasi ganda dengan jumlah halaman 10 sampai 20 halaman. Petunjuk naskah selengkapnya tercantum dalam petunjuk penulisan. Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, tatacara, istilah, dan lain-lain.

DAFTAR ISI

EDITORIAL.....	2
ARTIKEL PENELITIAN	
Analisis Hubungan Karakteristik Dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien (<i>Siti Munawaroh</i>).....	5
Pengaruh Pendidikan Kesehatan Tentang Pijat Bayi Terhadap Praktik Pijat Bayi Di Polindes Harapan Bunda Sukoharjo. (<i>Rona Riasma Oktobriariani</i>)	10
Pengaruh Penggunaan Buku Ajar Terhadap Hasil Belajar Mata Kuliah Asuhan Kebidanan I (<i>Visi Prima Twin Putranti</i>).....	14
Pengetahuan Kader Posyandu Tentang Kartu Menuju Sehat Baru (<i>Sugeng Mashudi dan Maya Dewi Rossita</i>).....	19
Hubungan Pengetahuan Ibu Tentang Asi Dengan Teknik Menyusui Pada Bbl Usia 0 - 6 Bulan (<i>Ririn Ratnasari</i>).....	24
ARTIKEL STUDI PUSTAKA	
Hubungan Minat Dan Motivasi Belajar Dengan Prestasi Belajar Mata Kuliah Anatomi Fisiologi Pada Mahasiswa D Iii Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo (<i>Sulistyo Andarmoyo</i>)	28
Kesehatan Jiwa Remaja (<i>Ririn Nasriati</i>).....	41
PETUNJUK BAGI PENULIS	47



ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN

¹⁾Siti Munawaroh

¹⁾Program Studi DIII Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Abstrak

Puas tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan di rumah sakit sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan rumah sakit itu lagi atau tidak. Bila pelanggan merasa puas setelah dirawat maka perlu upaya mempertahankan agar pelanggan tersebut menjadi pelanggan rumah sakit dan tidak beralih ke rumah sakit lain (*customer retention*). Untuk itu perlu diketahui tingkat loyalitas pasien agar dapat mengetahui gambaran tingkat loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien, kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Dr. Sutomo Ponorogo setelah mendapat pelayanan.

Desain penelitian ini adalah korelasi dengan rancangan *cross sectional* yang mempelajari hubungan karakteristik pasien, kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo setelah mendapat pelayanan, dengan populasinya adalah seluruh pasien rawat inap. Sampel diambil dengan purposif sampling terhadap 60 pasien yang bukan jamkesmas, bukan jampersal dan telah mendapat perawatan minimal 24 jam. Alat pengumpul data menggunakan kuesioner dengan teknik analisa data menggunakan uji *chi square* dengan alfa 0.05.

Hasil penelitian didapatkan bahwa responden sebagian besar berumur 21 – 50 tahun (kategori dewasa) yaitu 63,3% dan mayoritas berpendidikan rendah (61,7%). Responden yang rawat inap sebagian besar adalah perempuan (61,7%), Sebagian besar responden (53,3%) kurang puas terhadap pelayanan RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo, Responden sebagian besar (58,3%) loyal terhadap RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo, Hasil uji statistik adalah tidak ada hubungan umur dengan loyalitas pasien dengan $p\ value = 0,431$, tidak ada hubungan pendidikan dengan loyalitas pasien ($p\ value = 0,964$), tidak ada hubungan jenis kelamin dengan loyalitas ($p\ value = 0,964$) dan tidak ada hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien dengan $p\ value = 0,540$

Loyalitas tidak tergantung kepuasan dan karakteristik pasien namun kemungkinan bisa juga disebabkan oleh faktor lain seperti dukungan keluarga, sosial ekonomi. Kemungkinan faktor ini bisa dikembangkan oleh peneliti lain agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut.

Kata Kunci: Karakteristik, Kepuasan, Loyalitas

PENDAHULUAN

Peningkatan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia salah satunya rumah sakit. Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Gerson, 2002). Pelanggan yang puas akan jasa atau produk yang diterimanya akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi terhadap produk atau jasa tersebut sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan produk

atau jasa tersebut (Nugroho, 2003). Hal ini membuat tempat pelayanan kesehatan harus berkompetisi agar mutu pelayanan kesehatan yang dapat diterima dan dinikmati masyarakat akan semakin baik.

Apabila pasien tidak puas akan pelayanan maka jumlah pasien terus mengalami penurunan dari tahun ketahun. Salah satu indikator yang dapat dilihat yaitu dari BOR yang mengalami penurunan. Penurunan jumlah pasien akan menyebabkan menurunnya jumlah pendapatan rumah sakit, pembiayaan

operasional rumah sakit akan menurun, kualitas pelayanan rendah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien jelek, hal ini menyebabkan kepuasan pasien terus menurun. Pasien yang tidak puas akan menurunkan minat mereka menggunakan jasa pelayanan rumah sakit. Dampaknya kembali akan menurunkan jumlah pasien untuk menggunakan jasa pelayanan.

Menurut Leboeuf, penurunan jumlah kunjungan pelanggan lama disebabkan; 3% karena pindah tempat tinggal, 5% karena menemukan persahabatan baru di perusahaan lain, 9% karena bujukan pesaing, 14% karena merasa tidak puas, dan 68% karena sikap bodoh atau tidak perhatian yang diperlihatkan oleh pemilik, manajer atau karyawan. Upaya untuk menarik pelanggan yang baru rata-rata perusahaan menghabiskan waktu enam kali lebih banyak daripada waktu yang dipakainya untuk mempertahankan pelanggan lama. Padahal dalam sebagian besar kasus, loyalitas pelanggan mempunyai nilai 10 kali lebih besar daripada uang yang dibelanjakannya dalam satu kali pembelian (Lele dan Sheth, 1995).

Kepuasan pelanggan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. (Tjiptono, 1997). Kalau seorang pelanggan puas dengan nilai yang diberikan oleh produk suatu perusahaan. Kalau ia merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, pelanggan itu akan tetap menjadi pelanggan perusahaan tersebut dalam waktu yang lama. Kalau tidak ia akan segera berpindah ke perusahaan lain. Menurut Kotler bila pelanggan merasa puas akibatnya adalah pelanggan akan: 1). Menjadi lebih setia. 2). Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru. 3). Memberi komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produknya. Kurang memberi perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga 4). Membutuhkan

biaya pelayanan yang lebih kecil daripada pelanggan baru karena transaksi menjadi rutin.

Loyalitas pelanggan/pasien sangat menentukan apakah seorang pelanggan/pasien akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain untuk memakainya atau tidak. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, perlu dilakukan rintangan pengalihan (*switching barriers*) dan strategi menangani keluhan (*customer voice*) yang baik. Untuk itu perlu diidentifikasi *switching barrier* dan strategi penanganan keluhan yang tepat menurut pelanggan agar pelanggan yang puas bisa menjadi pelanggan yang loyal bahkan menjadi pelanggan advokasi bagi rumah sakit. Berdasarkan paparan di atas peneliti ingin mengetahui apakah pasien yang puas terhadap pelayanan akan loyal untuk menggunakan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah korelasi dengan rancangan cross sectional yang mempelajari hubungan karakteristik pasien, kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo setelah mendapat pelayanan. populasinya adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo dengan sampel yang memenuhi kriteria penelitian yaitu pasien yang pernah/sedang rawat inap lebih dari 2 hari, bukan pasien Askes/jamkesmas, pasien bukan pegawai RS atau keluarganya. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposif sampling* dari seluruh ruang rawat inap sejumlah 60 responden dengan asumsi rata-rata kunjungan satu bulan 150 pasien.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah karakteristik pasien dan kepuasan pasien, sedang variabel dependennya adalah loyalitas pasien.

Analisis yang digunakan adalah Analisis Univariat, Analisis Bivariat (analisis korelasi chi-square, untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan loyalitas dan hubungan

antara kepuasan dengan loyalitas pasien) independen dan dependen berbentuk dan Analisis Multivariat (uji statistik kategorik). regresi logistik ganda karena variabel

HASIL

Tabel 1. Analisis Hubungan Umur, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin dengan loyalitas pasien di RSUD Aisyiyah dr. Sutomo Ponorogo, Agustus 2011 (n=60)

Independen	Loyalitas Pasien				Total		p value
	Tidak Loyal		Loyal		N	%	
	n	%	N	%			
Umur							0,431
< 20 tahun	1	50	1	50	2	100	
.20-50 tahun	18	47,4	20	52,6	38	100	
> 50 tahun	6	30	14	70	20	100	
Jumlah	25	41,7	35	58,3	60	100	
Pendidikan							0,964
Rendah	16	43,2	21	56,8	37	100	
Tinggi	9	39,1	14	60,9	23	100	
Jumlah	25	41,7	35	58,3	60	100	
Jenis Kelamin							0,964
Laki-laki	9	39,1	14	60,9	23	100	
Perempuan	16	43,2	21	56,8	37	100	
Jumlah	25	41,7	35	68,9	60	100	

Tabel 2. Analisis Hubungan Kepuasan dengan loyalitas pasien di RSUD Aisyiyah dr. Sutomo Ponorogo, Agustus 2011 (n=60)

Independen	Loyalitas Pasien				Total		p value
	Tidak Loyal		Loyal		n	%	
	n	%	N	%			
Kepuasan							0,540
Kurang Puas	15	46,9	17	53,1	32	100	
Puas	10	35,7	18	64,3	28	100	
Jumlah	25	41,7	35	58,3	60	100	

Tabel 3. Analisis bivariat regresi logistik subvariabel umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo, Agustus 2011 (n=60)

No	Variabel	P value
1.	Umur	0,594
2.	Tingkat Pendidikan	0,578
3.	Jenis Kelamin	0,592
4.	Kepuasan	0,462

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempunyai p value > 0,25 adalah umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan kepuasan, sehingga variabel tersebut tidak dimasukkan dalam pemodelan multivariat dan analisis tidak dapat dilanjutkan ke multivariat (regresi Logistik).

PEMBAHASAN

Hasil analisis didapatkan tidak ada hubungan umur dengan loyalitas pasien dengan p value= 0,43. tidak ada hubungan pendidikan dengan loyalitas pasien (p value=0,964) dan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan loyalitas (p value=0,964). Karakteristik (Umur, pendidikan, jenis kelamin) ternyata tidak mempunyai hubungan dengan loyalitas pasien, hal ini dapat disebabkan oleh kemungkinan pasien datang ke RSU Aisyiyah Ponorogo karena pengaruh keluarga (dukungan orang lain dan pengalaman). Pasien sebagian besar perempuan sebagai ibu rumah tangga yang bukan pengambil keputusan, sehingga dimana mereka mencari dan memilih rumah sakit sebagai tempat pelayanan tergantung dari suami atau yang berperan sebagai pengambil keputusan.

Dalam hal ini ada 41,7% responden yang mempunyai pengalaman dirawat inap (MRS lebih dari satu kali) sehingga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan yang diperoleh. Karena faktor pengalaman merupakan penyebab perubahan dalam pengetahuan, sikap dan perilaku. Pengalaman yang menyenangkan selama dirawat di rumah sakit mempunyai efek yang bermakna pada persepsi pasien terhadap mutu rumah sakit dan maksud untuk kembali pada rumah sakit yang sama bila membutuhkan pelayanan pada waktu yang akan datang dan mutu yang dirasakan pasien secara bermakna dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pengalaman perawatan sebelumnya dan kesan sebelumnya.

Jika dilihat dari pekerjaan responden sebagian besar bekerja sebagai tani dengan pendidikan rata-rata tingkat pendidikan rendah, sehingga hal ini dapat menentukan keputusan pasien dimana harus mencari pengobatan. Pasien tidak mementingkan nama rumah sakit (label), namun pasien lebih menekankan yang utama dia harus mendapat pengobatan, apapun nama rumah sakitnya tidak menjadi masalah. Siagian (2006) bahwa peningkatan pendidikan seseorang akan meningkatkan keinginan meningkatkan ketrampilan dan pengetahuannya.

Ketrampilan di sini yang dimaksud adalah ketrampilan dalam memilih rumah sakit saat pasien membutuhkan pelayanan. Jadi dengan pendidikan pasien yang rendah, maka pasien tidak mempunyai banyak kemampuan untuk memilih atau membandingkan rumah sakit yang dipakai untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Hasil uji statistik adalah tidak ada hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien dengan p value= 0,540. Seorang petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau pelanggan harus dilakukan secara profesional. Profesional adalah cermin dari kemampuan (*competence*). Sedang menurut Atkins menyatakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh adanya hubungan interpersonal dengan perawat dan informasi yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap perawat tersebut menyebabkan pasien akan kembali lagi ke rumah sakit tersebut dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut bila membutuhkannya.

Loyalitas pasien rawat inap di RSU Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo sangat dipengaruhi oleh tarif rumah sakit karena sebagian responden (53,3%) mengungkapkan bahwa mereka merasa bahwa tarif tidak lebih murah dari rumah sakit yang lain. Ini mencerminkan bagaimana seorang pelanggan mungkin akan beralih ke merek lain, terutama jika merek tersebut membuat suatu perubahan, baik dalam harga atau dalam unsur produk. Bila loyalitas meningkat, maka kerentanan kelompok pelanggan dari serangan kompetitif bisa dikurangi. Menurut Griffin, pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Rumah Sakit Aisyiyah Ponorogo harus melakukan mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan agar pelanggan tetap mau menggunakan rumah sakit tersebut, apalagi jika dilihat dari hasil penelitian di dapatkan bahwa sebagian

besar pengguna adalah yang pertama masuk rumah sakit (58,3%). Pasien yang pertama kali masuk rumah sakit, dengan persepsi tarif tidak lebih murah dari rumah sakit, maka rumah sakit harus mampu menarik agar pasien tersebut dapat kembali menggunakan jasanya.

Hasil penelitian terdapat 12 responden (20%) yang menyatakan tidak akan menggunakan lagi RSU Aisyiyah dan 13,3% menyatakan tidak akan menyarankan ke tetangga atau keluarga untuk menggunakan RSU Aisyiyah Ponorogo. Hal ini harus mendapat perhatian dari pihak rumah sakit, karena menurut Kotler Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan:

- Melakukan pembelian ulang.
- Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- Kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing.
- Membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama

Kepuasan belum tentu menyebabkan loyalitas, tetapi loyalitas biasanya diawali dengan kepuasan terlebih dahulu. Berdasarkan diagram Schnaars ada 4 macam hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit yaitu: *Failure, Force Loyalty, Defectors dan Successes*. Responden yang berada dalam kategori *forced loyalty* sebanyak 53,1%, ini menggambarkan bahwa ada pelanggan yang merasa terpaksa menggunakan lagi jasa pelayanan rawat inap RSU Aisyiyah Ponorogo. Hal ini dimungkinkan karena adanya kerjasama antara pihak rumah sakit dengan perusahaan yang lain yang diberikan akses kemudahan dalam program pelayanan kesehatan seperti pasien askes (PNS).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis didapatkan tidak ada hubungan umur dengan loyalitas pasien dengan $p\text{ value} = 0,43$. tidak ada hubungan pendidikan dengan loyalitas pasien ($p\text{ value} = 0,964$) dan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan loyalitas ($p\text{ value} = 0,964$). Karakteristik (Umur,

pendidikan, jenis kelamin) ternyata tidak mempunyai hubungan dengan loyalitas pasien, hal ini dapat disebabkan oleh kemungkinan pasien datang ke RSU Aisyiyah Ponorogo

KEPUSTAKAAN

Azwar, S. (2002). *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Aaker, DA, *Strategic Market Management*, edisi 4, John Wiley & sons, Inc, New York, 1995

Bart Smet. (1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: Rasindo

Engel JF, Blackwell RD, Miniard PW. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara

Gerson, R.F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta : Penerbit PPM .

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Lele, MM, and Sheth, JN. (1995). *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Penerbit Mitra Utaman.

Leboeuf, M. (1992). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Pustaka Tangga.

Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijono, H, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Vol 1.

Winardi. (1991) *Marketing dan Perilaku Konsumen*, CV Mandor Maju, Bandung.

Yazid, (1999). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Penerbit Ekonisia. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.