

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPT
PUSKESMAS PARIGI**

Risna Erlianti¹, Y.Sudaryanto²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "YKP" Yogyakarta

risna@gmail.com¹, 0001056501@stieykp.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Parigi, 2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Parigi, 3. Pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Parigi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian menggunakan sampel 100 responden. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Pengujian instrument dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda dengan uji t dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,561 lebih besar dari 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi, 2) fasilitas (X2) menunjukkan nilai t_{hitung} fasilitas (X2) sebesar 2,922 lebih besar dari 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). secara parsial fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi, 3) citra (X3) menunjukkan nilai t_{hitung} citra (X2) sebesar 2,966 lebih besar dari 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) secara parsial citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi, koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,652 atau 65,2% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra

ABSTRACT

This study aims to determine: 1. The effect of service quality on patient satisfaction at UPT Puskesmas Parigi, 2. Effect of facilities on patient satisfaction at UPT Puskesmas Parigi, 3. Effect of image on patient satisfaction at UPT Puskesmas Parigi. The type of research used in this research is quantitative research. In this study using a sample of 100 respondents. The sample collection technique used is non-probability sampling. Testing the instrument in this study is a test of validity and reliability test. Data collection

techniques using a questionnaire with alternative answers using a Likert scale. The analysis technique uses descriptive analysis, multiple linear regression analysis with t test and classical assumption test.

The results showed that: 1) the quality of service (X1) showed a value of 4.561 which was greater than 1.984 (). partially the quality of service has a significant effect on patient satisfaction (Y) outpatient at UPT Puskesmas Parigi, 2) the facility (X2) shows the value of the facility (X2) of 2,922 which is greater than 1,984 (). partially the facility has a significant effect on patient satisfaction (Y) outpatient at UPT Puskesmas Parigi, 3) the image (X3) shows the image value (X2) of 2,966 which is greater than 1,984 () partially the image has a significant effect on patient satisfaction (Y) outpatient At UPT Puskesmas Parigi, the coefficient of determination () indicates that the Adjusted R Square value of 0.652 or 65.2% of patient satisfaction is influenced by patient satisfaction, while the remaining 34.8% is influenced by other variables studied in this study.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Facilities, Image*

PENDAHULUAN

Menurut Romadhon (2006) bahwa dalam penyelenggaraan kesehatan ada masalah serius di sini, pertama, kepercayaan pelanggan terhadap kualitas teknis medis penyelenggaraan layanan kesehatan. Hal ini terwujud dan tuntutan malapraktik terhadap dokter atau tenaga medis lain secara pribadi atau terhadap institusi. Kedua, selain masalah kualitas teknis medis, juga kualitas fungsional yang meliputi hubungan interpersonal, fasilitas-fasilitas intangible lain, seperti kemudahan proses, kepuasan pelanggan, rasa penghargaan, dan penuh perhatian petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan. Di samping itu, fasilitas tangible, seperti kebersihan dan kenyamanan gedung, ruangan, serta desain arsitektural dalam arti yang lebih luas. Ketiga, termasuk menambah fasilitas kesehatan baru, sudahkah dikembangkan standar-standar kualitas yang benar-benar memenuhi standar kualitas bagi dokter, tenaga para medis, administrator, pengelola pembiayaan kesehatan (asuransi kesehatan) dan juga yang utama adalah pasien atau pelanggan dalam arti luas. Masyarakat

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. (kotler, 2008). Sejalan dengan itu, bahwa menurut pohan(2006) kepuasan pasien adalah keluaran (Outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari

peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien akan puas ketika mendapatkan layanan kesehatan yang baik.

Beberapa faktor penyebab kepuasan pasien diantaranya yaitu perihal kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra. Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Menurut Padma., (2009) bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien, dan akan berdampak kepada niat masyarakat untuk berobat.

Tujuan utama pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien puas (Padma, et al, 2009). Dengan demikian, suatu tempat usaha jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, akan senantiasa untuk berorientasi kepada kepuasan pasien serta respek terhadap setiap orang yang datang memberikan pelayanan kerja yang terampil dan professional. Sebagiann besar pasien mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan murah, ramah dan baik. Jadi kepuasan atau ketidak puasan adalah dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah pemakaian jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi sebagai faktor lainnya setiap sikap pemberi pelayanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, termasuk hak pasien dan hak atas sendiri.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perusahaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Lupiyoadi, 2014) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Berujud (*Tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana

dan prasarana fisik yang dapat diandalkan (gedung, buku, meja, kursi, dan sebagainya). Fasilitas teknologi (peralatan dan kelengkapan yang di pergunakan), sertas penampilan pegawai.

2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan akurat dan terpercaya. Kinerja dan ketepatan waktu harus sesuai dengan harapan pelanggan dan pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Mengabaikan pelanggan menunggu tanpa alasan jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan .
4. Jaminan (*Assurance*) pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dengan memberikan informasi kepada pelanggan / pasien dalam bahasa dan menggunakan kata yang jelas, sifat jujur, dan jaminan yang di berikan kepada pelanggan, keterampilan yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan kesopanan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai kondisi dan situasi yang ada. kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

Fasilitas

Menurut Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk di pakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal. Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan ekstensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, dan juga ruang tempat kerja (Lupiyono, 2003:148)

Tjiptono (2006) ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas jasa yaitu :

1. Perancang ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektural seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan dan perlengkapan.
2. Tata cara yang perlu diperhatikan adalah warna, jenis, dan aktivitas yang dilakukan dalam ruang serta suasana yang diinginkan
3. Warna, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan
4. Perlengkapan dan perabotan. Perlengkapan sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

Citra

Kotler (2005) mengemukakan bahwa citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi.

Ada lima indikator Citra

1. Lokasi
2. Kesan yang baik dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat
3. Penampilan fisik yang dapat diandalkan
4. Respon baik pasien setelah mendapatkan pelayanan
5. Rekomendasi respon pasien baik setelah melakukan pengobatan

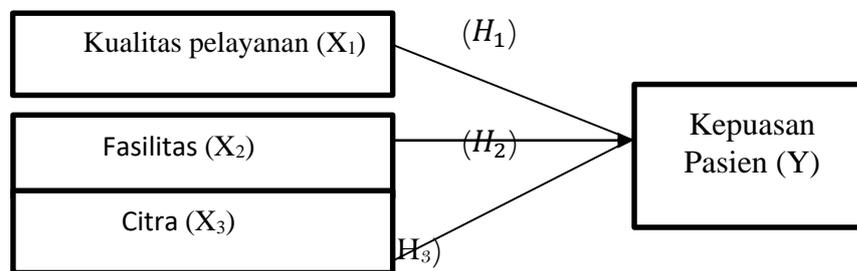
Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu prodak dengan harapannya (Nursalam, 2011). Tingkat kepuasan pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya. Ada beberapa orang yang merasa puas dan ada pula yang memiliki persepsi tinggi tentang kepuasan yang ada pada dirinya.

Menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011) indikator kepuasan pasien sebagai berikut :

1. Mendapatkan pelayanan yang baik
2. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan baik
3. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik
4. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien.

Kerangka penelitian



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Hipotesis Penelitian

H_1 : Diduga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi

H_2 : Diduga fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi

H_3 : Diduga citra secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini populasinya adalah pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Parigi yang terdiri dari kalangan remaja, dewasa, dan orang tua dengan jumlah keseluruhan 100 responden.

Sampel adalah unsur-unsur yang diambil dari populasi. Dengan kata lain, menurut sugiyono (2012) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak

mungkin mempelajari semua yang ada populasi, maka penelitian mengambil populasi yang menjadi sampel tersebut.

$$n = \frac{Z.p.q}{d}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

Z = harga standar normal (1,976)

P = estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval penyimpangan (0,10)

q = 1-p

jadi besar sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,976).(0,5).(0,5)}{(0,10)} = 97,6$$

Dengan demikian, berdasarkan hasil perhitungan ukuran sampel tersebut, jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sekitar 97,6 responden atau dinaikkan menjadi 100 responden

Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dan angket tersebut telah disediakan oleh peneliti. Dari jawaban akan diberikan skor nilai. Pemberian bobot atau skor disusun dengan bertingkat yang konsisten.

Dalam penelitian ini digunakann variabel yang diklasifikasikan menjadi :

1. Variabel Independen

variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (dependen) sugiyono (2013:39). Dalam penelitian variabel independen adalah :

- a. Kualitas Pelayanan (X1)
- b. Kelengkapan Fasilitas (X2)
- c. Citra (X3)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen, sugiyono (2013:39). Dalam penelitian variabel dependen adalah kepuasan konsumen (pasien).

Pengujian validitas yang digunakan adalah *pearson product moment*. Signifikan korelasi *pearson* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Kriteria uji validitasnya adalah, apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka item pertanyaan valid (Ghozali,2016).

Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*>0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali,2016).

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode penelitiann inni digunakan karena lebih dari satu variabel independen. Dalam analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Variabel Terkait (Kepuasan pasien)

a = Konstanta

b1 = koefisien regresi kualitas pelayanan

b2 = koefisien regresi fasilitas

b3 = koefisien regresi citra

X₁ = kualitas pelayanan

X₂ = fasilitas

X₃ = citra

Pengujian hipotesis dalam penelitiann ini adalah mencakup pengujian terhadap pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diuraikan sebagai berikut :

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individu dalam menerangkan variasi variabel devenden. Uji t mempunyai bila signifikan $\alpha = 5\%$ kriteria pengujiann

hipotesis dengan menggunakan uji statistic t adalah jika nilai signifikan t (p-value) $<0,05$, maka hipotesis diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel indeviden secara individual dan signifikan mempunyai variabel dependen (Ghozali, 2016).

HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas setiap variabel ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,819	0,165	Valid
2	Fasilitas	0,928	0,165	Valid
3	Citra	0,916	0,165	Valid
4	Kepuasan Pasien	0,895	0,165	Valid

Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS 20, 2021

Berdasarkan tabel validitas diatas dapat dilihat bahwa seluruh instrument penelitian dinyatakan valid, karna r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,165.

Tabel 2 Hasil uji reliabilitas ditunjukkan oleh tabel berikut:

No	Variabel	Cronbach` Alpha	Standar	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,85	0,70	Reliabel
2	Fasilitas	0,92	0,70	Reliabel
3	Citra	0,87	0,70	Reliabel
4	Kepuasan Pasien	0,91	0,70	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS 20, 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach`s Alpha lebih dari 0,70. Hal ini berarti semua instrument penelitian reliabel.

Tabel 3 Hasil olah data menunjukkan tabel berikut:

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,331	1,361		,978	,330
Kualitas Pelayanan	,192	,042	,397	4,561	,001
Fasilitas	,135	,046	,276	2,922	,004
Citra	,400	,135	,247	2,966	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS 20, 2021

Berdasarkan tabel di Coefficients diperoleh nilai konstanta sebesar 1,331, koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,192, fasilitas sebesar 0,135 dan citra sebesar 0,400. Maka persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,331 + 0,192(X_1) + 0,135(X_2) + 0,400(X_3)$$

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan derajat kesalahan (α). Karena semua variabel bebas menghasilkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka semua hipotesis diterima.

Besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,652. Hal ini berarti 65,2% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini bermakna, semakin baik kualitas pelayanan menyebabkan kepuasan pasien semakin meningkat. Hasil ini

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadani (2020), Dari hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan (berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas kejajar Kabupaten Wonosobo. hasil uji t dengan perhitungan sebesar 2,213 lebih besar dari 1,988 (lebih >). Patma (2019) Hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t kualitas pelayanan =5,147 dan sig = 0,000. Karena nilai signifikan 0,00 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien. dan Dahlan (2020). Dari hasil uji t yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPC Mancasan Yogyakarta. Hasil pengolahan data menggunakan program spss diperoleh t hitung besar dari t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain, semakin baik fasilitas menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Patma (2019) Hasil uji t yaitu antara fasilitas dengan kepuasan pasien diketahui bahwa nilai t = 5,700 dan sig=0,000. Karena nilai sig =0,000 < 0,05 hal ini dapat dikatakan ada pengaruh signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Sedangkan menurut Liliya(2020) bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan berdasarkan hasil uji t menunjukkan fasilitas (tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas kejajar kabupaten Wonosobo. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai fasilitas (sebesar 0,257 lebih kecil dari 1,988), kesehatan merupakan hal terpenting, sehingga fasilitas tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil uji t menunjukkan bahwa citra berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2020). Dari hasil uji t yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pt. pegadaian (Persero) UPC Mancasan Yogyakarta. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program spss di peroleh t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikannya yang lebih

besar dari 0,05 yang berarti bahwa pengaruh citra merek terhadap kepuasan nasabah tidak signifikan. Tetapi dalam penelitian dahlan menyatakan jika Citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Mancasan Yogyakarta. Analisis data dengan menggunakan analisis linear berganda menghasilkan nilai F sebesar 6,463 ini menunjukkan persentase yang besar terhadap kepuasan nasabah. Bidang perbankan berbeda dengan bidang kesehatan sehingga kesehatan dalam hal citra dan merk sangat berpengaruh kepada pelanggan, dibuktikan dari hasil penelitian bahwa citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Dari hasil uji t menunjukkan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Parigi. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Parigi. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa citra (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Parigi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam .2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2005. Metode Penelitian Bisnis, Bagiann Penerbitan FE – UNDIP Semarang.
- Jurnal, Steamkop.ac.id
- Kontler, Philip dan keller 2016 Manajemen Marketing

- Lupiyoadi, Rambat, 2013. Edisi ke 3. Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi. Jakarta : Selemba Empat.
- Lupiyoadi, 2014. Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa – Berbasis Kompetensi, Edisi 3 Selemba Empat, Jakarta.
- Maya Amelia 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien
- Nursalam. 2011. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Jakarta : Selemba Medika.
- Tjiptono, Fandy, 2012, Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta
- Tiipono fandy, 2012 Kualitas Pelayanan, Malang Bayumedia Publishing
- Sugiono 2002. Kualitas Ekonomi Mikro, Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Wyckof. 2012. Kualitas Pelayanan. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta