



Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Refi Andi Alamsyah,^a, Ekowati Retnaningtyas,^b, Nining Loura Sari,^a

^a Prodi Sarjana Keperawatan, STIKes Maharani, Malang, Indonesia

^b Prodi Sarjana Keperawatan, Poltekkes Kemenkes, Malang, Indonesia

Email Korespondensi: refiandiial@gmail.com

Abstract

Introduction: Health services at Puskesmas currently demand quality improvement. The quality of health services is closely related to satisfaction. Consumers who are satisfied with the services will tend to keep using the health services in the future. The purpose of this study was to determine the correlation between satisfaction level of patients and their interest in using health services in Puskesmas Dinoyo, Malang city. **Method:** This research is a descriptive study with cross sectional design. Samples were 50 patients seeking treatment in Puskesmas Dinoyo, Malang city, who were selected by using total sampling. The data were retrieved from the respondents by filling out questionnaires. The results of the study were presented in a distribution table and were analyzed statistically, in order to see whether there is a correlation between independent and dependent variables. **Result:** The test results with $\rho = 0.05$ obtained $\rho = 0.00$ with correlation coefficient $r = 0.480$. This result indicated a significant correlation. This means that the higher the satisfaction level of patients, the higher the interest of patient in keeping to use the health services at the Puskesmas is. **Conclusion:** Based on the results, further research is expected to be carried out by expanding the variables that can influence patient interest in using health services.

Keywords: patient satisfaction, patient interest and health services.

Abstrak

Pendahuluan: Pelayanan jasa kesehatan yang ada di Puskesmas saat ini menuntut peningkatan mutu. Mutu pelayanan kesehatan sangat terkait dengan kepuasan. Konsumen yang puas akan jasa yang diterimanya akan cenderung menggunakan jasa pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo-Malang. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan cross sectional. Sampel diambil dari pasien yang berobat di Puskesmas Dinoyo-Malang sebanyak 50 sampel, dengan menggunakan total sampling. Pengambilan data melalui pengisian kuesioner oleh responden. **Hasil:** penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi dengan di analisa secara statistik, untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil pengujian dengan $\alpha=0,05$ didapatkan $\alpha=0,00$ dengan koefisien korelasi $r =0.480$, indikasi ini menunjukkan yang signifikan. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin tinggi. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil diatas diharapkan diadakan penelitian lanjutan dengan memperluas variabel yang dapat mempengaruhi minat pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Kata kunci : kepuasan pasien, minat pasien dan pelayanan jasa kesehatan.



PENDAHULUAN

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia kebanyakan akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima (Amin et al., 2018). Orang yang sedang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga dia sembuh (Adisasmito, 2009).

Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat adalah dengan terus meningkatkan kualitas penyedia pelayanan publik bidang kesehatan di Malang, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan dasar bagi masyarakat melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas Dinoyo Kota Malang adalah salah satu sarana milik Pemerintah Kota Malang yang merupakan pusat pelayanan yang mempunyai fungsi utama dalam penyembuhan, pemulihan dan sarana kesehatan masyarakat di daerah sekitar Menurut (KEMENKES RI No.128/MENKES/SK/II/2004).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya (Damayanti, 2019). Dengan konsumen merasa puas terhadap suatu penggunaan jangka panjang, sebab rasa puas konsumen akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran (Maria, 2009).

Minat pasien timbul, disebabkan oleh tersedianya produk/jasa yang lengkap, mutu pelayanan yang baik, kelengkapan

alat medis dan pemeriksaan, lokasi mudah dijangkau serta kemudahan transportasi yang merupakan komponen unsur sarana dan prasarana. Oleh karena itu Rumah Sakit/Puskesmas dituntut untuk mampu mengelolah secara efektif dan efisien sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya (Maria, 2009).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif korelasional dengan rancangan *Cross sectional* dan menggunakan instrument kuesioner kepada pasien yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas.

1. Deskriptif korelasional yaitu menggambarkan hubungan kepuasan pasien dan pengaruhnya terhadap minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan.
2. Cross sectional karena dilakukan observasi atau pengukuran variabel independen dan dependen hanya satu kali.

Populasi, adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan diteliti, penelitian ini adalah pasien yang berobat berjumlah 100 orang.

Sampel, adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, karena beberapa hal seperti masalah waktu, tenaga dan biaya maka penelitian ini menggunakan 50 sampel.

Pengumpulan data, dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pasien yang berkunjung untuk berobat di Puskesmas, Kuesioner terdiri dari lima dimensi

didalam mutu pelayanan jasa kesehatan yaitu Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Bukti Langsung (*tangibles*), Empati (*empathy*) dan Keandalan (*reliability*)

Pengolahan Data, dengan 4 tahapan yaitu Pemeriksaan data, Pemberian kode, Pemberian nilai pada beberpa variabel dan Menganalisa data.

Data umum yang diperlukan yaitu berupa karakteristik responden antara lain Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan Riwayat Pelayanan, keragaman karakteristik responden ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan dan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas.

HASIL

Hasil dari penelitian yang berobat ke Puskesmas sesuai dengan karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Umur Responden

No	Umur	Usia responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Remaja Akhir	21-30 Tahun	30	60%
2	Dewasa Awal	31-40 Tahun	9	18%
3	Dewasa Akhir	41-50 Tahun	6	12%
4	Lansia Awal	51-60 Tahun	5	10%
Total			50	100%

Sumber karakteristik data primer 2017

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa mayoritas responden (60%) berusia antara 21 – 30 tahun.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	24	48
Wanita	26	52
Total	50	100

Sumber karakteristik data primer 2017

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa mayoritas responden (52%) berjenis kelamin wanita.

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Pendidikan Responden

Pendidikan Orang Tua	Frekuensi	Persentase (%)
SD	1	2%
SMP	7	14%
SMA	26	52%
SARJANA	16	32%
Total	50	100%

Sumber karakteristik data primer 2017

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden (52%) berpendidikan SLTA.

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	1	2%
ABRI	0	0%
Swasta	13	26%
Lain-lain	36	72%
Total	50	100%

Sumber karakteristik data primer 2017

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui bahwa mayoritas (72%) Jenis Pekerjaan Lain-Lain.

Tabel 5. Distribusi Karakteristik Riwayat Pelayanan Responden

Riwayat Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Belum Pernah	7	14%
Satu Kali	10	20%
Dua Kali	15	30%
Lebih Dua Kali	18	36%
Total	50	100%

Sumber karakteristik data primer 2017

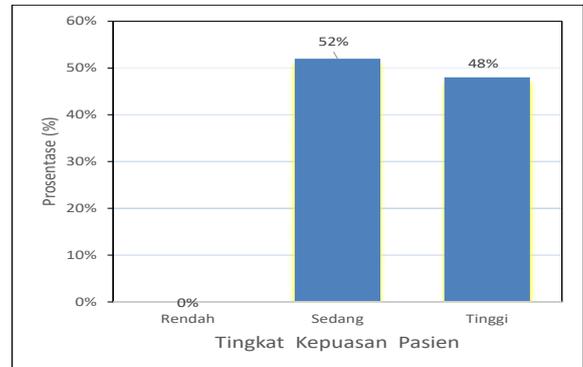
Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui bahwa mayoritas responden (30%) berobat sebanyak Dua Kali di Puskesmas Dinoyo, Malang.

Hasil Penelitian kepuasan responden yang berobat di Puskesmas Dinoyo Malang, ditunjukkan dalam gambar dibawah ini :

Gambar 5.6. Grafik Kategori Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sebagian responden menyatakan tingkat kepuasan Sedang sejumlah 52 %, kepuasan Tinggi 48% dan kepuasan Rendah 0%

Sedang , sebanyak 72% pasien merasa bahwa Daya Tanggap (*responsiveness*)



Hasil analisa variabel Kepuasan Responden berdasarkan 5 Dimensi, disajikan tabel dibawah ini :

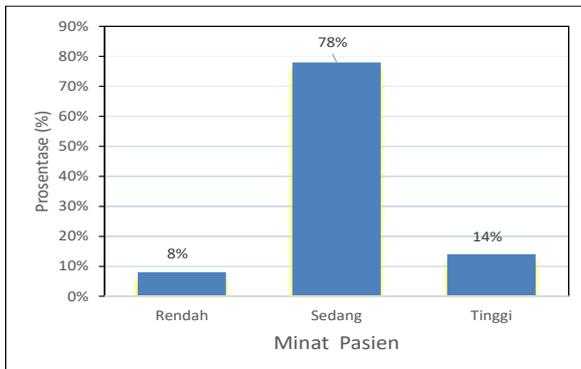
Kepuasan Pasien	Rendah		Sedang		Tinggi	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	0	0%	33	66%	17	34%
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1	2%	30	60%	19	38%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0	0%	36	72%	14	28%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0	0%	31	62%	19	38%
Empati (<i>Empathy</i>)	2	4%	44	88%	48	8%

Sumber Data Primer 2017

Melalui pengelompokan kategori berdasarkan dimensi dari tingkat kepuasan pasien berobat di Puskesmas Dinoyo Malang. diatas, maka dapat diketahui bahwa mayoritas sebanyak 66% pasien merasa bahwa kepuasan mereka berkenaan dengan dimensi Bukti Langsung (*tangibles*) tergolong Sedang 60% pasien merasa bahwa kepuasan mereka berkaitan dengan Keandalan (*Reliability*) tergolong

petugas tergolong Sedang, sebanyak 62% pasien merasa bahwa kepuasan mereka terhadap Jaminan (*Assurance*) tergolong Sedang dan sebanyak 88% pasien merasa bahwa kepuasan mereka terhadap Empati (*empathy*) petugas tergolong Sedang. Sedangkan pasien lainnya mempunyai tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan dari para petugas di Puskesmas Dinoyo, Malang yang cukup bervariasi.

Berdasarkan hasil jawaban tentang minat pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan ditunjukkan dalam gambar dibawah ini :



Gambar 5.7. Grafik Kategori Minat

Berdasarkan gambar 5.7 diatas diketahui bahwa sebanyak 78% para pasien mempunyai minat yang tergolong Sedang untuk menggunakan pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Dinoyo- Malang, bahkan 14% pasien mempunyai Minat yang tergolong Tinggi dan hanya 8% pasien mempunyai Minat rendah untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Hubungan Kepuasan dengan Minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan yaitu dengan menggunakan uji korelasi

Spearman. Seperti yang ada dalam tabel dibawah ini :

KEPUASAN	Minat Pasien							
	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	Frekw	%	Frekw	%	Frekw	%	Frekw	%
Sedang	4	8%	22	44%	0	0%	26	52%
Tinggi	0	0%	17	34%	7	14%	24	48%
Total	4	8%	39	78%	7	14%	50	100%

Uji Spearman Rho Correlation $r=0,000$ $I=0,480$

Sumber Data Primer. 2017

Berdasarkan Tabel 5.2. diatas dapat terlihat bahwa rata-rata jumlah responden dengan tingkat kepuasan sedang sehingga mempunyai tingkatan minat yang sedang pula. Pasien yang mempunyai kepuasan rendah sehingga menyebabkan minat mereka menjadi rendah untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas

Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo, Malang. maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Malang, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin rendah.



Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi *rho spearman* untuk hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dau Malang sebesar 0,414 dengan nilai signifikansi (ρ) sebesar 0,003 ($\rho < 0,05$). Hal ini berarti hipotesa diterima dan menolak hipotesa nol (H_0). Dengan kata lain antara tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Malang mempunyai keeratan hubungan yang cukup kuat dan signifikan (bermakna), Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Malang. maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Malang. maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Malang, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan

kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin rendah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden yang terbanyak adalah di dalam tabel pilihan Lain-Lain yaitu sebanyak (72%) Responden, sedangkan lainnya cukup bervariasi seperti Swasta (26%) dan PNS (2%). Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang membayar tunai jasa pelayanan kesehatan yang bisa mendapatkan pelayanan kesehatan dimana saja sesuai dengan keinginannya.

Banyaknya responden yang berusia 21-30 tahun yaitu (60%) yang merupakan usia dewasa awal yang mempunyai tingkat kematangan dan kemampuan dalam berpikir dan mengambil keputusan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Ini sesuai dengan teori menurut Edwarson dalam Tjiptono (2006). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah hasil yang dirasakan dengan harapannya, kualitas dari pelayanan dapat diukur dengan menentukan perbedaan antara apa yang diharapkan pengguna pelayanan dan bagaimana pengalamannya terhadap layanan tersebut. Untuk



mengukur kepuasan pasien pada suatu jasa atau produk yang ditawarkan menggunakan 5 dimensi kepuasan yaitu, Kepuasan Pasien terhadap dimensi bukti langsung, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati (Tjiptono, 2006).

Bedasarkan hasil penelitian didapatkan jenis kelamin yang terbanyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 24 orang dengan persentase (48%), sedangkan perempuan sebanyak responden 26 orang dengan persentase (52%). Meskipun mayoritas pasien adalah perempuan hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa pasien Laki-Laki beresiko lebih tinggi terserang penyakit.

Dari hasil penelitian diketahui mayoritas tingkat kepuasan responden sedang yaitu (52%), hal ini dikarenakan pasien menilai fasilitas yang ada di Puskesmas cukup memadai, peralatan kedokteran yang digunakan cukup modern, petugas Puskesmas berpakaian dan berpenampilan rapi, serta sarana komunikasi yang ada cukup memadai.

Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap tergolong sedang yaitu 72%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di

Puskesmas Dinoyo-Malang cukup optimal untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, pasien mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya.

Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Jaminan, tergolong sedang yaitu 62%, hal ini dikarenakan belum optimalnya petugas dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi, kurangnya penjelasan petugas terhadap setiap tindakan. Selain itu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pangkat, pendidikan, latar belakang sosial budaya, kedudukan sosial. Sedangkan menurut (Azwar,1996) kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan (medis, keperawatan, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi), lingkungan dan fasilitas yang tersedia (Azwar,1996).

Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keandalan tergolong sedang (60%), hal ini menunjukkan bahwa petugas belum optimal dalam menepati janji dengan pasien, Hal ini sesuai dengan teori menurut



Tjiptono (1997), yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan seperti pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia.

Kepuasan pasien terhadap dimensi empati tergolong sedang yaitu (88%), hal ini dikarenakan belum optimalnya petugas dalam memberikan pelayanan (Tjiptono, 1997). Seseorang yang puas akan suatu jasa maka akan timbul suatu keyakinan bahwa jasa tersebut pantas untuk dipilih

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien mempunyai tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan oleh petugas di Puskesmas Dinoyo, Malang, yang tergolong Sedang (52%).
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien mempunyai minat pasien yang tergolong Sedang untuk menggunakan pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Dinoyo, Malang yang tergolong Sedang (78%).
3. Pada hasil pengujian didapatkan ($r=0,480$ dan $\rho=0,000$) menunjukkan

bahwa antara tingkat kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo, Malang mempunyai hubungan yang signifikan, dengan arah korelasi yang positif, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Malang, maka minat mereka untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut juga akan cenderung semakin tinggi, demikian sebaliknya.

SARAN

1. Bagi Instansi Puskesmas Dinoyo-Malang.
 - Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen Puskesmas dalam perencanaan dan evaluasi strategi yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan Puskesmas
 - Hendaknya Puskesmas Dinoyo-Malang memberikan pelatihan atau training pada kepada Sumber Daya Manusia yang ada, agar



dapat meningkatkan sikap dan mutu pelayanan yang berkualitas

2. Bagi Peneliti berikutnya.

- Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi pendahuluan untuk mengembangkan penelitian lainnya terutama di bidang sumber daya manusia. Selain itu perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan memperluas variabel yang diduga juga dapat mempengaruhi minat pasien menggunakan jasa pelayanan kesehatan, selain tingkat kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito, W., 2009. *Sistem Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Yulinda. 2008 “*Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Berstandar ISO*“ Studi pada Puskesmas Jeruk kecamatan Lakarsantri Surabaya

Maria, 2009 “Pengelolaan kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan

Kesehatan” Skripsi Unpad Bandung

Ali, lukman, 1996. Kamus Besar Indonesia, Edisi kedua Balai Pustaka, Jakarta

Amin, M. AL, Hariyanto, P., Efendi, A., & Yanuar, A. (2018). *TRIAS UKS TERHADAP UPAYA PENCEGAHAN KENAKALAN REMAJA PADA SISWATINGKAT SMA / MA* Muhammad Al Amin , dkk . *Efektifitas Pembinaan Kader Kesehatan PENDAHULUAN UKS merupakan usaha memberikan umur 16-19 th sebanyak 8 orang , 20-24 th pendidikan tentang kesehat. 1(1), 27–38. <https://www.ojsstikesbanyuwangi.com/index.php/PHJ/article/view/95/81>*

Damayanti, F. E. (2019). Resiliensi Istri Tentara (TNI-AD) yang Tinggal di Asrama Ketika Suami Bertugas di Daerah Konflik. *Profesional Health Journal, 1(1)*, 9–20.

Mahdalena. 2008 “*Hubungan Kepuasan Pasien Dengan*



- Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan” Skripsi Universitas Brawijaya Malang*
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan: Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara, Jakarta
- Azwar, S. 2003 *Sikap Manusia, teori dan pengukurannya*. Edisi ke 2 pustaka pelajar. Yogyakarta
- Umar H . 2005 *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cipta Ghalia, Jakarta
- Imam, D. K. 2001 *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD kabupaten Buleleng Bali*. Skripsi. Universitas Barawijaya Malang
- Gerson R. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Penerbit PPM. Jakarta
- Muninjaya A. A. 2004 *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2 EGC, Jakarta
- Stoner (1996). *Manajemen*, Jilid I. PT Bhuana Ilmu Populer, Jakarta
- Tjiptono F. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta -----
2000 *Perspektif Manajemen dan pemasaran Kontemporer*. Andi. Yogyakarta
- Umar H . 2003 *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cipta Ghalia, Jakarta
- Supriyanto. 2001. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta.
- Notoatmodjo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Kedua. Rineke Cipta, Jakarta.
- Nugroho, J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Klasifikasi untuk Strategi dan Penelitan Pemasaran*, Kencana. Jakarta
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika



- Nursalam. 2013. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman. 1998. *Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal Of Retailing. Boston.
- Poerwadaminta. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka Jakarta.