

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.A.DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG TAHUN 2014**

**Devy Septina Sari<sup>1</sup>, Samino<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum dr.A.Dadi Tjokrodiipo Bandar Lampung tahun 2014

Jenis penelitian yang di gunakan adalah analitik dengan pendekatan cross sectoral. Populasinya adalah pasien rawat inap RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo dengan jumlah populasi 474. Sample 200 orang. Analisa data menggunakan uji *Chi-square* ( $X^2$ ) dengan alpha 0,05

Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan antara *tangible* ( $p\text{-value}=0,000$ ) dengan OR 29,000, *reability* ( $p\text{-value} =0,000$ ) dengan OR 63,000, *responsiveness* ( $p\text{-value}=0,000$ ) dengan OR 63,000, *assurance* ( $p\text{-value}=0,000$ ) dengan OR 104,000 dan *empaty* ( $p\text{-value}-0,000$ ) dengan OR 108,818 dengan kepuasan pasien

Kesimpulan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Disarankan agar dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *tangible* yang menunjukkan pengaruh signifikan yang lemah untuk menjadi perhatian dengan meningkatkan kebersihan ruangan dengan cara memberikan pengarahan kepada tenaga kebersihan yang ada di ruang rawat inap.

Kata kunci : Kepuasan pasien, *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*

**PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah salah satu hak mendasar bagi masyarakat. Hak ini menjadi salah satu kewajiban pemerintah kepada warganya terutama bagi masyarakat miskin sejak tahun 1997 pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin telah dijalankan oleh pemerintah. Pelayanan ini meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas, pelayanan rujukan rawat jalan, rawat inap kelas III di rumah sakit.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 25-H, Undang-Undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40/2004, tentang Sistem Jaminan Kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan

terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu dengan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. (Azwar, 1994).

Berdasarkan data informasi dari rumah sakit dan beberapa pemberitaan media cetak ditemukan keluhan-keluhan pelayanan kesehatan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Data dari bagian keperawatan juga menunjukkan belum

---

1. Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung  
2. FKM Universitas Malahayati Bandar Lampung

pernah diadakan penilaian tentang kepuasan pasien. Data rekapan Surat Keluhan Pasien selama tahun 2013 yang masuk ke Pelayanan Publik Rumah Sakit Dr. A. Dadi Tjokrodipo yaitu dari 102 surat keluhan yang masuk sebanyak 21% mengenai keluhan pelayanan pasien yang berisi perawat kurang ramah, ruangan rawat inap yang penuh karena terbatasnya sarana dan prasarana serta kurang terjaganya kebersihan WC di Rumah Sakit Dr. A. Dadi Tjokrodipo. Untuk itu peneliti ingin melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Dr. A. Dadi Tjokrodipo yang merupakan rumah sakit rujukan di Puskesmas se-Kota Bandar Lampung. Penelitian dilakukan dengan mengukur kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan dan melihat faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan data rekam medis pada bulan November 2013 jumlah pasien rawat inap E1 dan E2 Kelas III di Rumah Sakit Dr. A. Dadi Tjokrodipo berjumlah 474 pasien dengan BOR 99,8%. Pasien yang dirawat terdiri dari pasien Askes, Jamkesmas, Jamkesmasda, Jampersal dan pasien umum dari Kota Bandar Lampung. Diharapkan dengan melakukan penelitian di Rumah Sakit Dr. A. Dadi Tjokrodipo maka didapatkan data yang valid mengenai mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari kepuasan pasien rawat inap.

Tujuan peneliti diketahuinya hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung pada tahun 2014

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey analitik yaitu penelitian yang mencoba mengetahui mengapa masalah

tersebut terjadi, kemudian melakukan analisis hubungan antara faktor resiko dengan faktor efek, desain yang digunakan yaitu potong lintang atau *cross sectional* dimana variabel bebas dan variabel terikat diketahui pada saat yang sama (Sugiyono, 2006).

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Table 1

Distribusi frekuensi kepuasan pasien, tangible, reability, responseveness, assurance, empathy diruang Rawat Inap RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo tahun 2014

No	Variabel	Frekuensi	
		N	%
1	Kepuasan Pasien		
	Puas	132	66,0
	Tidak Puas	68	34,0
2	Tangible		
	Baik	117	58,5
	Tidak Baik	83	41,5
3	Reability		
	Baik	143	71,5
	Tidak Baik	57	28,5
4	Responsiveness		
	Baik	143	71,5
	Tidak Baik	57	28,5
5	Assurance		
	Baik	144	72,0
	Tidak Baik	56	28,0
6	Empaty		
	Baik	137	68,5
	Tidak Baik	63	31,5

Berdasarkan table 1 diketahui bahwa pasien yang menyatakan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 68 (34,0), pada *Tangible* 83 (41,5), pada *Reability* 57 (28,5), *Responseveness* 57 (28,5), *Assurance* 56 (28,0), *Empaty* 63 (31,5).

Analisa univariat

Table 2  
 Hubungan *Tangible, Reability, Assurance, Responseveness dan Empaty* dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2014.

Variabel		pengukuran kepuasan pasien		total n (%)	p-value	OR (95 % CI)
		tidak puas	puas			
		n (%)	n (%)			
<i>tangible</i>	Tidak baik	59 ( 71,1)	24 ( 28,9)	83 (100)	0,000	29,500 (12,874-67,599)
	Baik	9 (7,7)	108 (92,3)	117 (100)		
<i>Reability</i>	Tidak baik	51 (89,5)	6 (10,5)	57 (100)	0,000	63,000 (23,505-168,856)
	Baik	17 (11,9)	12 (88,1)	143 (100)		
<i>Responseveness</i>	Tidak baik	51 (89,5)	6 (10,5)	57 (100)	0,000	63,000 (23,505-168,856)
	Baik	17 (11,9)	126 (88,1)	143 (100)		
<i>Assurance</i>	Tidak baik	52 (92,9)	4 (7,1)	56 (100)	0,000	104,000 (33,192-325,860)
	Baik	16 (11,1)	128 (88,9)	144 (100)		
<i>Empaty</i>	Tidak baik	57 (90,5)	6 (9,5)	63 (100)	0,000	108,818 (38,356-308,721)
	Baik	11 (8,0)	126 (92)	137(100)		

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan *chi square* di peroleh *p-palue*=0,000 yang berarti < 0,05 sehingga dapat di simpulkan ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 117 pasien menyatakan dimensi pelayanan *tangible* di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo dalam kategori baik dan ada 83 pasien yang menyatakan tidak baik karena kurang terjaganya kebersihan kamar mandi dan kebersihan ruangan serta peralatan kesehatan yang kondisinya kurang baik,ada beberapa alat yang merupakan peralatan biasa dan menurut pasien kondisinya kurang menunjang proses pelayanan kesehatan,misalnya tempat peralatan yang kurang terawat ,selain itu juga pasien menganggap fasilitas pendukung lainnya juga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan.Ada pun pasien yang beranggapan baik karena mereka mendapatkan peralatan kesehatan yang dibutuhkan,kuatnya hubungan aspek tangibel terhadap jumlah kunjungan terlihat dari mampunya RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo memenuhi kebutuhan pasien dalam hal keteraediaan sarana dan prasarana.Pasien menyatakan bahwa

pelayanan di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo telah di dukung oleh peralatan yang cukup,sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar

Teori ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik dari suatu pemasaran jasa, sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, ketersediaan perlengkapan yang terpenuhi dan kemampuan individu dari aspek pemasaran untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

Hasil yang sama menyangkut hasil kepuasan *tangible* yang dilakukan di RSUD di provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi DI Yogyakarta oleh karim,(2002)menunjukkan dimensi tampilan berhubungan dalam menyumbang pembentukan persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner dapat dilihat bahwa indikator *tangible* menunjukkan bahwa setiap perawat di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo terlihat mengedepankan keramahan dan kerapihan pegawai RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo,sedangkan indikator *tangible* yang perlu diperhatikan adalah kondisi kebersihan dan kerapihan ruanagan rawat inap serta kelengkapan peralatan (sarana dan prasarana)di ruang rawat

inap. Persepsi responden terhadap masing-masing dimensi pelayanan kesehatan menunjukkan adanya kesamaan nilai baik secara total maupun parsial menurut status responden, jenis kelamin, rumah sakit dan kelas ruang petugas kesehatan. Berdasarkan kondisi di atas diharapkan kepada tenaga kesehatan yang ada di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung mampu menunjukkan penampilan yang memberi keyakinan tinggi pada pasien.

## **2. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik dengan *chi square* di peroleh *p-value*=0,000 yang berarti < 0,05 sehingga dapat di simpulkan ada hubungan yang signifikan antara *reability* dengan kepuasan pasien Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 143 pasien menyatakan dimensi pelayanan *reability* di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo dalam kategori baik, hal ini memberikan makna bahwa Rumah sakit memenuhi *reability* yang diharapkan pasien. Tetapi ada 83 pasien yang menyatakan dimensi *reability* kurang baik di sebabkan oleh beberapa faktor seperti pasien merasa tenaga kesehatan /perawat kurang teliti dalam melakukan tindakan medis, petugas hanya melakukan pemeriksaan saja dan kurang memperhatikan kondisi pasien sesungguhnya sehingga pasien masih merasakan keluhan walaupun telah mendapatkan tindakan dari petugas kesehatan/perawat. Ada juga pasien yang beranggapan petugas kesehatan /perawat dalam melakukan tindakan dikatakan kurang sigap, hal ini terlihat dari lambannya para petugas kesehatan memberikan

Teori ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hamzenah (2003) bahwa untuk memenangkan suatu persaingan dalam pemasaran jasa, maka fokus dari setiap pelayanan harus bertumpu kepada kehandalan yang dimiliki dalam bersaing menurut standar-standar kelayakan pelayanan jasa. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan adalah proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Anderson (2001). Yang

menyatakan psikoedukasi kelompok adalah suatu program yang difokuskan kepada pemberdayaan penderita untuk meningkatkan tanggung jawabnya untuk proses kesembuhan. Seperti sembuh dari penggunaan alkohol, obat-obatan dan gangguan jiwa program ini berfokus kepada pendekatan penderita untuk berpartisipasi dengan menumbuhkan motivasi internal untuk mencapai kesembuhan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner maka dapat dilihat bahwa pada indikator *reability* menunjukkan bahwa petugas yang ada di RSUD sudah cukup memberikan keyakinan kepada pasien berkaitan dengan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, kondisi ini tidak terlepas dari adanya pelatihan dan training berjenjang yang diberikan secara berkesinambungan kepada petugas kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien. Pada dimensi ini pula tergambar kondisi yang masih kurang baik dipersepsi oleh pasien yaitu pada saat dokter memberikan penjelasan yang berkaitan dengan kondisi kesehatannya hal ini dikarenakan pengetahuan masyarakat yang masih rendah tentang penyakit yang dia alami. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pemahaman kepada dokter dan perawat untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dalam tindakan dan pelayanan secara umum

## **3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik dengan *chi square* di peroleh *p-value*=0,000 yang berarti < 0,05 sehingga dapat di simpulkan ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 143 pasien menyatakan dimensi *responseveness* di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo dalam kategori baik, mereka menyatakan puas akan pelayanan yang ada, tetapi terdapat 57 pasien yang beranggapan dimensi *responseveness* kurang baik dikarenakan kurang tanggapnya perawat pada saat pasien membutuhkan, selain dibutuhkan ketanggapan yang cepat unyuk tindakan medis pasien juga menginginkan

kecepatan pada saat mengurus administrasi, misalkan petugas datang tepat pada waktunya dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan jadwal kunjungan atau tindakan.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa beberapa faktor dalam dimensi *responseveness* berpengaruh pada kepuasan pasien. pemenuhan kepuasan pasien pada beberapa dimensi *responsiveness* membuat RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. masih adanya persentasi pasien yang merasa *responsiveness* kurang baik diprediksi di sebabkan rasa sakit yang berlebihan pada diri pasien sehingga mereka merasa memerlukan ketanggapan yang lebih yang harus dilakukan tenaga kesehatan /perawat pada mereka.

Teori ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yazid (1999) bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah adanya respon timbal balik antara petugas kesehatan dan pasien guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

Hasil penelitian Christina (2007) yang menyangkut kepuasan pasien di RSUP H.Adam Malik menunjukan pengaruh aspek kepuasan daya tanggap lebih berpengaruh dibandingkan dengan aspek kepuasan lain.

Berdasarkan hasil responden pada indikator *responsiveness* menunjukan bahwa pasien dapat dengan mudah mendapat tindakan medis sesuai dengan kebutuhannya, oleh karena itu kondisi ini perlu dipertahankan dan upaya peningkatan secara terus menerus, dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi petugas kesehatan secara bertahap berjenjang dan berkesinambungan

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung tentunya mengharapakan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang

diberikan sesuai tingkat kepuasan pasien. Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung dan pasien guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

Daya tanggap yang ditunjukkan petugas kesehatan RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berhubungan dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan lagi dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

#### **4. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik dengan *chi square* di peroleh *p-value*=0,000 yang berarti < 0,05 sehingga dapat di simpulkan ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukan sebanyak 144 pasien menyatakan dimensi pelayanan *assurance* di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo dalam kategori baik. Ada 56 pasien yang beranggapan dimensi *assurance* di RSUD kota kurang baik di sebabkan kurangnya komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien dalam prosedur pengobatan secara bertahap. Menurut Makmuri (2004) bahwa seseorang meletakkan nilai tinggi pada tingkat kepuasan apabila kepuasan itu sendiri memberi dampak yang segera pada pemenuhan kebutuhan kepuasan itu sendiri.

Teori ini seseuai yang dikemukakan oleh Oemi (1995) menyatakan bahwa dasar-dasar dari suatu pelayanan jasa dalam menjalin suatu kemitraan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada pasien, sehingga loyalitas yang diberikan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien akan meyakini pelayanan yang diberikan apabila aspek kualitas pelayanan keyakinan dipenuhi berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden pada indikator *assurance* dapat diketahui bahwa unsur yang masih mendapatkan persepsi yang baik menurut responden adalah kedisiplinan dokter yang selalu berada di tempat sesuai jadwal kerjanya sehingga pasien tidak menemui kesulitan untuk berkonsultasi dan unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah praktek dokter karena sering terlambat sehingga pasien harus menunggu jika akan mendapatkan pelayanan medis kepada pasien.

Dalam hal ini RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung telah melakukan pembenahan berbagai aktivitas yang sifatnya dapat menumbuhkan jaminan keyakinan pasien atas pemberian kualitas pelayanan yang dapat ditunjukkan. Baik berupa keyakinan atas pelayanan secara operasional, teknis dan manajerial guna memberikan kepuasan kepada pasien. Bentuk jaminan tersebut berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan keperawatan yang tentunya memberikan suatu nilai tersendiri yang dapat diyakini oleh setiap pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan

Jaminan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Jaminan tersebut menjadi perhatian bagi RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung yang harus ditingkatkan guna memberikan kepuasan kepada pasien atas pelayanan yang diberikan.

### **5. Hubungan *Empaty* dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh *p-value* = 0,000, yang berarti < 0,05, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *empaty* dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2014. Di dapatkan 137 pasien yang menyatakan dimensi pelayanan *empaty* di RSUD dr.A.Dadi Tjokrodipo dalam kategori baik,di sebabkan oleh beberapa faktor diantaranya pasien merasa pelayanan yang sudah cukup ramah ,sopan dan perawat bersedia membantu

pasien.namun ada pula pasien yang beranggapan dimensi pelayanan *empaty* kurang baik,yaitu kepedulian perawat terhadap kondisi pasien,dimana pasien harus selalu memanggil perawat untuk mendapatkan pelayanan medis.

Teori ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan aspek keseriusan, pembinaan, penyuluhan dan memberikan *image* mengenai pola pengembangan pemasaran jasa yang harus dipenuhi agar memberikan *impact* kepada kepuasan pasien.

Pelayanan RSUD Dr.A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada pasien, sehingga pasien dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

### **SIMPULAN & SARAN**

Adanya hubungan yang signifikan antara 5 dimensi kepuasan (*tangibles, reliability, response evenness, ensurance* dan *empaty*) terhadap kepuasan pasien.

Disarankan agar dimensi mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *tangible* yang menunjukkan pengaruh signifikan yang lemah untuk menjadi perhatian dengan meningkatkan kebersihan ruangan dengan cara memberikan pengarahan kepada tenaga kebersihan yang ada di ruang rawat inap.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, suharsimi, *Prosedur penelitian suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- Azwar,azrul,*menjaga mutu pelayanan kesehatan*,pustaka sinar harapan,Jakarta,1994
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Rineke Cipta, Jakarta, 2006
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006
- Tjiptono, Fandy, *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2002.