

## **Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan**

**T. Annisa Utami<sup>1</sup>, M. Reza Hilmy<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia  
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat  
Korespondensi E-mail: tengkunissautami@yahoo.com

### **Abstract**

*Patient Satisfaction becomes the measurement of the success of a hospital, based on the data of Ibu Asih Hospital South Jakarta, the number of inpatient visits has decreased significantly in 2014 to 2016. This becomes an issue that must be considered by Hospital Management. The purpose of this study is to determine the effect of Service Quality and Marketing Mix both partially and jointly to the Satisfaction of Inpatients at at Ibu Anak Asih Hospital, South Jakarta. The research method used in this research is descriptive associative with quantitative approach, that is by describing the condition of the respondent and the description of research variables in the frequency table and the percentage of the questionnaire distributed by means of data analysis procedure. The sample in this study using simple random sampling technique with total sample of 100 respondents. Data analysis techniques use multiple linear regression. Research design using One-shot case study That is an experiment conducted without any comparison group and also without any preliminary test. The results showed that: (1) There is a positive influence and significant Quality of Service to Patient Satisfaction. (2) There is a positive and significant effect of Marketing Mix on Patient Satisfaction. (3) there is a positive influence and significant Quality of Service and Marketing Mix simultaneously to Patient Satisfaction. The findings of research results in this study is the highest indicator of marketing mix is a promotion with an average value of 4.4 while the lowest is the price with an average value of 3.98. The implications of this research are; (1) Quality of Service which is reflected by high reliability indicator hence can increase patient's satisfaction; (2) Marketing mix that is reflected by the high indicator of physical evidence can increase patient satisfaction.*

**Keyword:** Service Quality, Marketing Mix and Patient Satisfaction.

### **Abstrak**

Kepuasan Pasien menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah Rumah Sakit, berdasarkan data Rumah sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2014 hingga 2016. Hal ini menjadi isu permasalahan yang harus diperhatikan oleh Manajemen Rumah Sakit. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain riset kausalitas. Objek penelitian adalah pasien rawat inap. Unit analisis adalah individu pasien. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Rancangan penelitian menggunakan One-shot case study Yaitu sebuah eksperimen yang dilaksanakan tanpa adanya kelompok pembanding dan juga tanpa adanya tes awal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien; (2) Terdapat pengaruh positif antara Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien; (3) terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien. Temuan hasil penelitian dalam penelitian ini adalah Indikator bauran pemasaran yang paling tinggi adalah promosi dengan nilai rata-rata 4,4 sedangkan yang paling rendah adalah harga dengan nilai rata-rata 3,98. Implikasi Penelitian ini adalah; (1) Kualitas Pelayanan yang direfleksikan oleh tingginya indikator kehandalan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien ; (2) Bauran pemasaran yang direfleksikan oleh tingginya indikator bukti fisik maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran dan Kepuasan Pasien.

### **PENDAHULUAN**

Keberhasilan suatu Rumah Sakit, ditentukan oleh kemampuan manajemennya dalam memanfaatkan peluang yang terdapat di masyarakat dan mengelola bauran pemasaran yang

ada. Dalam perusahaan jasa bauran pemasaran berupa produk, harga, tempat dan promosi merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan mendorong seorang konsumen untuk mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

Kebutuhan pengetahuan terhadap faktor-faktor bauran pemasaran semakin diakui karena dengan strategi bauran pemasaran yang jitu suatu rumah sakit dapat mencapai tujuannya. Selain bauran pemasaran, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan memilih rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat adanya permasalahan ketidakpuasan pasien Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan diantaranya adalah masih banyak pasien yang merasa tidak puas menginap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien belum optimal, bauran pemasaran yang dilakukan masih kurang memuaskan, masih kurangnya alat-alat medis kesehatan, harga rawat inap tergolong mahal, kebersihan kamar mandi tidak terjaga, pasien merasa tidak nyaman dan lahan parkir kurang luas.

jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan mengalami kenaikan sebesar 17,7% pada tahun 2013, namun pada tahun 2014 kunjungan pasien menurun sebesar 1,2%, di tahun berikutnya yaitu tahun 2015 kunjungan pasien kembali mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar 37,6% dan pada tahun 2016 kunjungan pasien rawat inap kembali menurun walau hanya 0,2%. Kondisi ini tentunya menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit.

sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan terhadap 30 pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan, dari 30 pasien yang diwawancarai hanya 12 orang atau sebesar 40% yang menyatakan puas dengan pelayanan dan bauran pemasaran di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan, sedangkan sisanya sebanyak 18 orang atau 60% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dan bauran pemasaran di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan. Kondisi ini tentunya menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit.

### **Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui :

1. Apakah kualitas pelayanan dan bauran pemasaran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan?
2. Apakah bauran pemasaran secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan?

3. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan?

### **Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bauran pemasaran dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yaitu kepuasan pasien.

#### **a. Bagi Penulis**

Dengan melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang lebih mengenai pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

#### **b. Bagi Universitas**

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan Sebagai penambah referensi di kampus atau sebagai penambah bacaan bagi para mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit.

#### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat dijadikan sebagai acuan peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan judul serupa pada lokasi penelitian yang berbeda.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih yang beralamat di Jalan Panglima Polim 1 No. 34 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Penelitian ini dilakukan secara bertahap dimulai dari observasi, pengajuan proposal, konsultasi bimbingan, pembuatan kuesioner hingga pengolahan data.

Metode penelitian adalah penelitian kuantitatif asosiatif, yang artinya penelitian dilakukan berlandaskan dengan teori yang telah ada, dan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis statistik.

populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap berjumlah 131 orang.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Deskriptif**

gambaran jenis kelamin responden seluruhnya adalah perempuan sebanyak 100 orang (100%). Berdasarkan umur responden 17-30 tahun

sebanyak 41 orang (41%), 31-50 tahun sebanyak 52 orang (52%) dan umur > 51 tahun sebanyak 7 orang (7%). Berdasarkan jenjang pendidikan responden SMA sebanyak 52 orang (52%), sarjana 43 orang (43%) dan magister sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan jenis pekerjaan responden ibu rumah tangga sebanyak 54 orang (54%), pegawai swasta sebanyak 16 orang (16%), PNS sebanyak 23 orang (23%) dan wiraswasta sebanyak 7 orang (7%).

Penjelasan mengenai kualitas pelayanan yang baik adalah Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan memiliki tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh, sedangkan kualitas pelayanan yang kurang baik adalah peralatan medis yang digunakan kurang canggih. Berdasarkan hal itu, pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan mempersepsikan kualitas pelayanan yang diterimanya berbeda-beda. Penjelasan mengenai bauran pemasaran yang baik adalah Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan sering melaksanakan kegiatan sosial seperti operasi gratis katarak sebagai promosi, sedangkan bauran pemasaran yang kurang baik adalah harga jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan lebih mahal dibandingkan Rumah Sakit lainnya. Penjelasan mengenai kepuasan pasien yang baik adalah pasien merasa nyaman dan aman berada di lingkungan Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan, sedangkan kepuasan yang kurang baik adalah pasien merasa kurang puas dengan penjelasan yang diberikan dokter yang menangani.

Kualitas Pelayanan total responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 358 (35,80%), setuju sebanyak 582 (58,20%), Ragu sebanyak 58 (5,80), Tidak Setuju sebanyak 2 (0,20) dan tidak ada satupun yang menjawab sangat tidak setuju (0%).

Bauran Pemasaran total responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 423 (35,25%), setuju sebanyak 677 (56,42%), Ragu sebanyak 90 (7,50), Tidak Setuju sebanyak 9 (0,75) dan hanya 1 (0,08%) yang menjawab sangat tidak setuju.

Kepuasan Pasien total responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 313 (31,30%), setuju sebanyak 602 (60,20%), Ragu sebanyak 70 (7,00), Tidak Setuju sebanyak 14 (1,40) dan hanya 1 (0,10) yang menjawab sangat tidak setuju.

### Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan Uji validitas variabel Kualitas Pelayanan diketahui dari sepuluh

item pernyataan yang diuji diperoleh semua  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel = 0,194. Hal ini berarti bahwa semua butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil perhitungan Uji validitas variabel bauran pemasaran diketahui dari 12 item pernyataan yang diuji diperoleh semua  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel = 0,194. Hal ini berarti bahwa semua butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil perhitungan Uji validitas variabel kepuasan pasien diketahui dari sepuluh item pernyataan yang diuji diperoleh semua  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel = 0,194. Hal ini berarti bahwa semua butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

### Reliabilitas

kualitas pelayanan nilai cronbach alfa sebesar 0,759, bauran pemasaran nilai cronbach alfa sebesar 0,795, kepuasan pasien nilai cronbach alfa sebesar 0,673,

### Uji hipotesis

1. nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $3,624 > 1,985$  dengan nilai probabilitas (signifikansi) = 0.000 yaitu berada di bawah 0.05.
2. nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $5,597 > 1,985$  dengan nilai probabilitas (signifikansi) = 0.000 yaitu berada di bawah 0.05.
3. nilai  $F_{hitung} > nilai F_{tabel}$  yaitu  $44,772 > 3,09$  dengan nilai probabilitas (signifikansi) = 0.000 yaitu berada di bawah 0.05

Penelitian ini juga memiliki beberapa informasi penting tentang pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Adapun pengaruh tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### Pembahasan

#### 1. Gambaran hasil penelitian

Responden penelitian seluruhnya berjenis kelamin perempuan, mayoritas responden berumur 31-50 tahun, berpendidikan rata-rata SMA dan jenis pekerjaannya mayoritas adalah Ibu Rumah Tangga.

#### a) Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator Reliability, mayoritas responden menganggap rumah sakit telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai terhadap pasien, hasil pemeriksaan laboratorium sangat

tepat, Dokter memberikan penjelasan yang baik kepada pasien mengenai diagnosa penyakit.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator ketanggapan, mayoritas responden menganggap rumah sakit telah tanggap kepada pasien dengan selalu menanyakan keluhan pasien.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator ketanggapan, mayoritas responden menganggap rumah sakit telah tanggap kepada pasien dengan selalu menanyakan keluhan pasien.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator jaminan, mayoritas responden menganggap peralatan medis yang digunakan sangat canggih, Tenaga medis yang dimiliki sangat handal dan menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh, dan pasien merasa aman berobat di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta selatan. Namun masih ada 10 responden yang meragukan kecanggihan peralatan medis yang digunakan, dan masih ada 11 responden yang ragu merasa aman berobat.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator empathy, mayoritas responden menganggap dokter dapat menenangkan rasa cemas, dokter memberikan perlakuan yang baik demi kesembuhan pasien.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator bukti fisik, mayoritas responden menyatakan memiliki peralatan medis yang lengkap.

#### Variabel Bauran Pemasaran

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator price, mayoritas responden menyatakan harga jasa pelayanan kesehatan rumah sakit ibu anak asih Jakarta selatan lebih murah dibanding rumah sakit lainnya, dan harga yang diberikan sebanding dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator people, mayoritas responden menyatakan Rumah sakit menyediakan dokter jaga 24 jam, memiliki dokter spesialis yang cukup.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator place, mayoritas responden menyatakan lokasi rumah sakit sangat strategis, dan memiliki area parker yang luas.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator customer service, mayoritas responden menyatakan costumer service mudah dihubungi.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator promotion, mayoritas menyatakan Rumah sakit sering melaksanakan kegiatan operasi gratis sebagai promosi, melakukan promosi melalui media elektronik, seperti televisi, radio dan internet, melakukan promosi melalui media massa seperti Koran dan majalah.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator proses, mayoritas menyatakan Rumah sakit langsung menangani proses pasien yang baru masuk dengan baik.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator physical evidence, mayoritas menyatakan Rumah sakit langsung menangani proses pasien yang baru masuk dengan baik.

#### b) Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator konfirmasi Harapan, mayoritas menyatakan merasa puas dengan kemampuan dokter, perawat, merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan Jawaban Responden pada Indikator kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada teman atau keluarga, namun masih ada 9 responden yang ragu untuk merekomendasikan, dan 1 responden yang tidak setuju untuk merekomendasikan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan**

Hasil uji variabel dengan menggunakan perhitungan analisis SPSS Versi 24, maka nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 3.624, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  untuk  $n=100$  adalah sebesar 1.985. Jadi karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $3.624 > 1.985$ , nilai probabilitas (signifikansi) = 0.000 yaitu berada di bawah 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

### **Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan**

Hasil uji variabel dengan menggunakan perhitungan analisis SPSS Versi 24, maka nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Bauran Pemasaran (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 5.597, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  untuk  $n=100$  adalah sebesar 1.985. Jadi karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $5.597 > 1.985$ , nilai probabilitas (signifikansi) = 0.000 yaitu berada di bawah 0.05 dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel Bauran Pemasaran (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan**

Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien adalah Positif dan signifikan karena nilai  $F_{hitung} >$  nilai  $F_{tabel}$  yaitu  $44.772 > 3.09$  dengan nilai probabilitas (signifikansi) = 0.000 yaitu berada di bawah 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien.

### **Temuan**

Indikator bauran pemasaran yang paling tinggi adalah promosi dengan nilai rata-rata 4,4 sedangkan yang paling rendah adalah harga dengan nilai rata-rata 3,98.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diupayakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini hanya terdiri dari 2 variabel, yaitu kualitas pelayanan dan bauran pemasaran, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan.
2. Variabel Bauran Pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan.
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan.

### **Saran**

1. Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan disarankan untuk menggunakan alat medis yang canggih.
2. Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan disarankan untuk memberikan rasa aman kepada pasien saat berobat di Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan.
3. Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan diharapkan dapat mengevaluasi kembali harga jasa pelayanan kesehatan agar lebih terjangkau, dan memberikan paket-paket harga yang kompetitif.
4. Rumah sakit memberikan Harga yang lebih murah untuk paket-paket pelayanan kelahiran.
5. Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan diharapkan meningkatkan indikator capaian kepuasan pasien.
6. Dokter Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan diharapkan agar dapat memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien.
7. Manajemen Rumah Sakit Ibu Anak Asih Jakarta Selatan diharapkan memberikan standar KPI (*key performace Indikator*) kepada karyawan, dokter dan perawat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan Pasien.
8. Bagi peneliti selanjutnya, pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran, sementara masih ada variabel independen lain yang mampu menumbuhkan Kepuasan Pasien misalnya variabel Kualitas Produk. Sehingga jika dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel tersebut maka kemungkinan hasilnya akan berbeda.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar. 2012. *Eksipien Dalam Sediaan Farmasi Karakterisasi dan Aplikasi*. Jakarta : Dian Rakyat.
- Abdul, Muhid. 2012. *Analisis Statistik*. Sidoarjo : Zifatama.
- Basu, Swastha. 2010. *Manajemen Penjualan : Pelaksanaan Penjualan*. BPFE-Yogyakarta.
- Buchory, Achmad dan Saladin Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Bandung : Linda Karya.
- Buchari, Alma. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Daft, Richard L. 2010. *Era Baru Manajemen*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat.

- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Cawang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip dan Gary Amstrong, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sakti. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Gramedia.
- Sofjan, Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Stephen, P Robbins & Coulter, Mary. 2009. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *”Metode Penelitian. Cetakan Ke Tiga Belas*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto dan Ernawati, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : CV Andi Offset.