

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang

Riska Dwi Agustin¹ Kasno T. Kasim² Noer Aisyah Barlian³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang
Dwiagustinriskas301@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. Dengan kualitas produk, pelayanan dan harga sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Jenis penelitian yang digunakan adalah eksplanatori, populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di RSUD pasirian dengan sampel berjumlah 40 orang. Analisis data yang digunakan adalah Regresi linier berganda, uji instrument dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 2,164 (sig. 0,037 < 0,05) harga memiliki nilai t hitung 1,310 (sig. 0,199 > 0,05) fasilitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dibuktikan dengan besar F hitung sebesar 3,054 dengan nilai sig. F (0,041 < 0,05).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan pasien.

Abstract

This study discusses the importance of service quality, price and partial and simultaneous facilities for patient satisfaction. With product quality, service and price as independent variables and patient satisfaction as the dependent variable. The type of research used is explanatory, the population in this study were patients who had been treated at Pasirian Hospital with samples obtained by 40 people. Analysis of the data used is Multiple Linear Regression, instrument test and classic assumption test. The results of service quality research have a value of t count 2.164 (sig. 0.037 < 0.05) the price has a value of t count 1.310 (sig. 0.199 > 0.05) facilities that have a value of t count 2.235 (sig. 0.032 < 0.05) which Searching for service quality and facilities have a significant effect on patient satisfaction, while partial prices have a significant effect on customer satisfaction. With simultaneous service quality, prices and facilities are significant for patient satisfaction. It is proven by the large F count of 3.054 with the sig value. F (0.041 < 0.05).

Keywords: Service Quality, Price, Facilities and Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penyedia tempat layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, Puskesmas, dll yang semakin menjamur dimasyarakat merupakan salah satu bukti otentik bahwa produsen telah memberi respon yang baik dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Agar usaha tersebut bisa tetap tumbuh dan terus berkembang diperlukan ilmu pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik.

RSUD Pasirian merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Lumajang. RSUD Pasirian membuka layanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau dengan kata lain layanan dilakukan selama 24 jam artinya di RSUD Pasirian terdapat dokter dan tim perawat yang jaga setiap harinya secara bergantian. Fasilitas tersebut diberikan RSUD Pasirian kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Pasirian. Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, RSUD Pasirian harus memberi pelayanan yang bagus agar konsumen merasa puas dengan layanannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan masyarakat umum, yaitu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dengan kesesuaian harapan masyarakat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memperhatikan tentang harga pelayanannya yang dibanderol harus sesuai dan tepat sasaran dengan konsumen yang dituju, Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau dan sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat, Selain kualitas layanan dan harga, hal yang perlu diperhatikan agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas yang baik dan memadai akan membuat pelanggan nyaman dalam proses pengobatan.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Jasa

Kotler dan Keller dalam Yuda (2006) mengemukakan pengertian jasa sebagai berikut, jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.

Pengertian Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa lebih bersifat intangible dan immaterial karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat diraba. Kedua, produksi jasa dilakukan saat konsumen berhadapan dengan petugas sehingga pengawasan kualitasnya dilakukan dengan segera. Hal ini lebih sulit daripada pengawasan produk fisik. Ketiga, interaksi antara konsumen dan petugas adalah penting untuk mewujudkan produk (Rangkuti, 2002)

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Hana Catur dan Wiwik dkk 2015 kualitas layanan merupakan tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap tindakan rumah sakit yang diberikan kepada pelanggan yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan serta untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pengertian Harga

Menurut Kotler (2005:43) dalam Yuda harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut. Sedangkan menurut Basu swastha (2007 : 147) dalam Yuda Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997). Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Kepuasan Konsumen

Kotler (2001) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan

dengan harapannya. Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut (Mowen dan Minor, 2002:89) "Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya". Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan konsumen merupakan rasa senang atau kecewa yang dirasakan setelah menerima barang dan jasa yang dibeli.

Penelitian terdahulu

Supartiningsih (2017) dalam penelitiannya "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan" hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Afriadi dan Sitohang (2016) dalam penelitiannya "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap" hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas tersebut layakdigunakan dalam model penelitian.

Agung dkk (2016) dalam penelitiannya "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata UIT Makassar". Adil dkk (2016) dalam penelitiannya "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor" hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan biaya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bogor. Irbantoro (2015) dalam penelitiannya "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu" hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan proses perawatan klinis, prosedur administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, tanggungjawab sosial dan kepercayaan rumah sakit) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di kota Batu.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian ini merupakan jenis penelitian *ExplanatoryResearch*, yaitu "penelitian yang menjabarkan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian menuju pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya" (Singarimbun, 2008:54).

Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada poli umum pasien RSUD Pasirian, yang beralamat di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang.

Sumber data

Data eksternal merupakan data yang diperoleh dari luar organisasi yang didapat dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pasien RSUD Pasirian Data internal merupakan data yang diperoleh dari dalam organisasi yang diteliti dalam hal ini data didapat dari RSUD Pasirian berupa data profil Rumah Sakit

Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Menurut Sugiyono (2010:137), data primer adalah "sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuisioner kepada para pasien RSUD Pasirian.

Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang pernah berobat di RSUD Pasirian. Dengan jumlah pasien RSUD Pasirian pada bulan februari 2018-maret 2018 adalah sekitar 450 orang (Sumber : RSUD Pasirian)

Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2010:81) adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat ke RSUD Pasirian Penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik probability sampling (random sampling) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel

Teknik pengumpulan data

1. Observasi
Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas.
2. Kuisisioner/ Angket
Angket adalah daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden untuk dijawab secara sistematis guna memperoleh data.
3. Wawancara langsung
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara langsung dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2005) “ valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Jadi teknik yang digunakan untuk mengetahui atau mengukur validitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Nilai r hitung $> r$ tabel dengan signifikansi 5% dengan uji 2 sisi dan jumlah data (sampel= 100), maka didapat r table 0,1946.

Uji Reliabilitas

Menurut Sumadi (2004:28) “realibilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya.” Hasil pengukuran harus real, dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan keabsahan. Kriteria dalam pengukuran ini adalah jika *Cronbach alpha*- nya memiliki nilai $\geq 0,60$ maka data dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal (Ghozali,2009:95). Uji normalitas bertujuan untuk melakukan pengujian terhadap data yang dimiliki untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal dengan tingkat signifikansi 5% .

Uji Asumsi Klasik

Multikolinearitas

Menurut Santoso (2000:203) bahwa suatu model regresi dikatakan bebas multikolinearitas apabila nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi angka 10 ($1 < VIF < 10$) dan nilai toleransinya mendekati 1.

Heterokedastisitas

Santoso (2000:208), mengungkapkan “Heterokedastisitas terjadi jika tiap unsur gangguan stokhastik (UI) mempunyai variabel yang berlebihan”. Cara untuk mendeteksi Heterokedastisitas dengan mengadakan pengujian Uji gejala heterokedastisitas dilakukan dengan melihat T_{test} secara parsial. Apabila tidak signifikan pada $\alpha = 5\%$ maka tidak terjadi heterokedastisitas, taraf signifikan $> 0,05$.

Uji Autokorelasi

Menurut Gujarati (2007:122) ada beberapa keputusan tentang uji *Durbin Watson* yaitu:

Hipotesis Nol (Ho)	Keputusan	Jika
Tidak ada otokorelasi positif	Tolak Ho	$0 < d <$
Tidak ada otokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$\leq d \leq$
Tidak ada otokorelasi negatif	Tolak Ho	$4 - < d < 4$
Tidak ada otokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - \leq d \leq 4 -$
Tidak ada otokorelasi positif atau negatif	Terima Ho	$< d < 4 -$

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyono (2015: 15) : Analisis regresi linier berganda menganalisis hubungan secara linier antara dua atau lebih variable independen (x_1, x_2, x_3) dengan variable dependen (Y).

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Pasien
- a = Bilangan Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- x_1 = Kualitas Pelayanan
- x_2 = Harga
- x_3 = Fasilitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Uji F

Uji F adalah bagian uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak (simultan). Pengujian uji F diuji dengan menggunakan SPSS 21. Dalam melakukan estimasi data, digunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% (0.05).

Uji t

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dan variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau sebaliknya diuji dengan membandingkan nilai t. Apabila $t_{sig} < \alpha 0.05$ maka variabel bebas tersebut berpengaruh nyata terhadap variabel terikat. Demikian pula sebaliknya, Apabila $t_{sig} > \alpha 0.05$ maka variabel bebas tersebut tidak berpengaruh nyata terhadap variabel terikat.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti apabila terdapat peningkatan faktor fasilitas dalam pelayanan di RSUD Pasirian, maka akan dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pasien khususnya pasien rawat jalan. Untuk itu dalam meningkatkan kepuasan pasien dibutuhkan adanya kelengkapan fasilitas, fasilitas penunjang lainnya serta kebersihan fasilitas dalam pelayanan guna memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien agar pasien merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang ada. Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ana (2015) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap kepuasan pasien yang membuktikan adanya pengaruh fasilitas yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Sementara pada variabel fasilitas menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar 3,054 dengan nilai sig. F ($0,041 < 0,05$). Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Saran

1. Pegawai harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya dengan hal yang dapat membuat pasien lebih nyaman dan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu RSUD harus lebih memperhatikan dan memenuhi permintaan layanan kesehatan yang diinginkan oleh pasien.
2. Untuk Harga RSUD yang dikenakan di RSUD Pasirian sudah relative terjangkau untuk semua kalangan, akan tetapi RSUD harus memperhatikan strategi harga apa yang dapat membuat pasien nyaman dan tidak terlalu berat dalam membayar tagihan berobatnya. Karena untuk kalangan menengah kebawah harga yang dibutuhkan yaitu yang sesuai dengan kemampuan mereka yakni harga yang relative
3. Faktor Fasilitas yang terdiri dari ruang rawat inap dan alat penunjang kesehatan di RSUD pasirian sudah tersedia dengan baik dan mampu melayani pengobatan yang dibutuhkan oleh pasien. Akan lebih baik lagi jika rumah sakit mampu meningkatkan fasilitas yang lebih modern dan lebih lengkap agar dapat melayani pasien dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. Institut Pertanian Bogor.
- Afriadi dan Sitohang. (2016) "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap". Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Agung, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata UIT Makassar".
- Buchari, Alma. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program IMB SPSS 19. Semarang : Edisi 5.UNDIP.
- Hana , Wiwik dkk 2015. *Pengendalian kualitas*. Yogyakarta; Graha Ilmu .
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irbiantoro, dkk. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu". Universitas Brawijaya.
- Jogiyanto, Hartono. 2010. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi III. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, PT Prehalindo:Jakarta.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I & II, indeks. Jakarta.

- Kotler, P. dan Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2008. *Principle of Marketing, Twelfth Edition, 12nd edn, Principle of Marketing*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Mowen, J. C., dan M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Priyono, Agus. 2015. *Analisis Data SPSS*. Universitas Islam Malang. BPFE
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa -Teori dan Praktek*. Salemba Empat , Jakarta
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Singarimbun, Mastri dan Effendi, Sofian. 2008. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyanto, Frenky. 2013. Analisis produk, harga, lokasi dan pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada FoodCourt I Love Fruit DP Mal Semarang. *Jurnal dinamika manajemen USM*, Universitas Semarang.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Swasta, Basu, 1984. Azas-azas Marketing,Edisi Ketiga*. Liberty : Yogyakarta.
- Swastha, Basu DH. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategy Pemasaran*. penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama:Yogyakarta.
- Tjiptono dan Gregorius Candra, 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset:Yogyakarta.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2004. *Prespektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.