

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Alif Fahmi Hendayana¹, Ceria Febiana², Shelly Novianti Ismanda³

Program Studi Manajemen Rumah Sakit^{1,2}, Fisioterapi³

Politeknik Piki Ganesha¹⁻³, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

aliffahmi2828@gmail.com¹, ceriafebiana1986@gmail.com², shellynoviantiismanda@gmail.com³

ABSTRAK

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “word of mouth”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak klinik perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan suatu evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, teknik analisis data: uji validitas, uji reabilitas, uji korelasi rank dan uji koefisien determinasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, kuesioner, dengan subjek penelitian adalah Pasien rawat jalan di klinik pratama marlina 96 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan korelasi sebesar 0,227 artinya terdapat hubungan positif dan rendah antara variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran (X) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y). Sedangkan besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran (X) Kepuasan Pasien Rawat Jalan pegawai (Y) sebesar 5% artinya pengaruh kuat dan sisanya 95% dipengaruhi oleh variable lain. Klinik sebaiknya memperbanyak tempat duduk di bagian pendaftaran dan mengganti tempat duduk yang sekiranya sudah rusak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pendaftaran Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is defined as the customer's response to the discrepancy between his previous level of importance and his actual perceived performance after used. Patient/customer satisfaction is the essence of patient/customer-oriented marketing. Satisfactory and quality service will form patient/customer loyalty, and satisfaction is closely related to word of mouth, so satisfying service also invites new customers. To create and maintain the quality of medical services adapted to the wishes of the community then the clinic needs a good feedback from the community, namely responses and assessments from patients so that it becomes an evaluation and description of whether the services provided have met patient expectations or not. This study uses an associative research method with a quantitative approach, data analysis techniques: validity test, reliability test, rank correlation test and determination coefficient test. Data collection techniques used were observation, interviews, questionnaires, with the research subjects were 96 outpatients at the Pratama Marlina Clinic. The results of this study indicate a correlation of 0.227 means that there is a positive and low relationship between the variable quality of registration services (X) and outpatient satisfaction (Y). While the influence of the variable quality of registration services (X) employee satisfaction outpatient employees (Y) is 5%, meaning that the influence is strong and the remaining 95% is influenced by other variables. Clinics should increase the number of seats in the registration section and replace seats that are damaged.

Keyword : Quality Of Registration Services, Outpatient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan dalam bidang kesehatan saat ini bukan lagi sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, namun telah menjadi tanggung jawab semua pihak yang memiliki kemampuan dalam bidang penyelenggaraan kesehatan baik institusi yang telah berdiri sebagai Rumah Sakit maupun para praktisi kesehatan yang dengan keahlian dan profesionalitasnya memberikan pelayanan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2016).

Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan, karena dengan kondisi sakit orang tidak dapat melakukan aktivitas dengan baik. Berbagai upaya kesehatan yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat dari waktu ke waktu sebagai bentuk hak asasi manusia. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal utama yang harus diperhatikan, karena bisa memperbaiki image penyedia jasa itu sendiri (Gultom dkk, 2008).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Diana, 2010).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 tentang Klinik disebutkan bahwa Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis).

Menurut wildan dan hidayat (2008:28) menyatakan bahwa Pelayanan rawat jalan adalah pencatatan yang diperlukan hanya sebatas catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan fisik, diagnosis/masalah, tindakan/pengobatan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “word of mouth”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra klinik yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap klinik akan berusaha untuk menempatkan dirinya semaksimal mungkin di mata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2006).

Peran masyarakat sebagai pengguna atau subjek pelayanan kesehatan sudah proaktif untuk mempertahankan, menjaga kesehatan masing-masing beserta keluarganya dan memperoleh pelayanan kesehatan pada saat membutuhkannya. Upaya masyarakat dalam mempertahankan, menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan seringkali mengalami kesulitan, untuk itu kami berupaya mendirikan Klinik Pratama Marlina dengan harapan dapat membantu memecahkan permasalahan tersebut (Rangkuti, 2006).

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan di klinik memberikan pelayanan yang baik bagi semua pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari klinik, keramahan pihak klinik serta ketanggapan, kemampuan, kesungguhan para petugas klinik. Untuk itu klinik dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Klinik Pratama Marlina memahami pentingnya kesehatan, oleh karena itu dengan senang hati akan memberikan informasi dan pelayanan kesehatan baik rawat jalan maupun rawat inap dengan menjalin kerjasama dengan instansi pelayanan kesehatan dan praktisi kesehatan sebagaimana telah disampaikan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap derajat kesehatan yang berujung kepada kualitas hidup yang lebih baik.

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap klinik. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di klinik. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak klinik perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan suatu evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum (Muninjaya, 2011). Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan

METODE

Jenis penelitian ini adalah dengan observasi dan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan penelitian berupa metode deskriptif komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 96 orang dari pasien rawat jalan di Klinik Pratama Marlina.

Data yang terkumpul dari hasil pengukuran dianalisis dengan statistik taraf signifikansi 5%, uji statistik yang digunakan pada penelitian ini *pearson* ($p < 0,05$) digunakan untuk menguji korelasi yang signifikan setelah itu menggunakan analisis koefisien determinasi yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya untuk melihat seberapa besar pengaruh.

HASIL

Menghitung persentase jawaban responden yang didapat dari kegiatan menyebar kuisisioner. Adapun frekuensi presentase jawaban responden untuk variabel x dan y dari 96 orang adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

No		Pelayanan Pendaftaran	Kepuasan Pasien
1	Sangat Setuju		
	Frekuensi (n)	17	31
	Presentase (%)	18%	32%
2	Setuju		
	Frekuensi (n)	47	43

	Presentase (%)	49%	45%
3	Netral		
	Frekuensi (n)	25	20
	Presentase (%)	26%	21%
4	Tidak Setuju		
	Frekuensi (n)	6	2
	Presentase (%)	6%	2%
5	Sangat Tidak Setuju		
	Frekuensi (n)	1	0
	Presentase (%)	1%	-

Sumber : Diolah Penulis, 2021

Berdasarkan hasil table 1 perhitungan yang diperoleh dari tabel distribusi frekuensi variabel x, yaitu kualitas pelayanan rawat jalan, bahwa rata – rata responden menjawab sangat setuju sebesar 18%, 49% menjawab setuju, 26% menjawab netral, 6% menjawab tidak setuju, dan 1% menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan pada bagian pendaftaran di Klinik Pratama Marlina tergolong baik.

Berdasarkan hasil table 1 perhitungan yang diperoleh dari tabel distribusi frekuensi variabel y, yaitu kepuasan pasien rawat jalan, bahwa rata – rata responden menjawab sangat setuju sebesar 32%, 45% menjawab setuju, 21% menjawab netral, 2% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran di Klinik Pratama Marlina tergolong baik.

Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran (X) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

Untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dapat diuji dengan menggunakan teknik korelasi, salah satu teknik korelasi tersebut adalah korelasi pearson. Hubungan antara Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendaftaran) dan Variabel Y (Kepuasan Pasien Rawat Jalan) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Output Analisis Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien

	r	p-value
Korelasi kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien	0,227	0,031

Sumber: Data diolah SPSS 25.0 (2021)

Nilai korelasi adalah $r = 0,227$, $\rho = 0,031 > 0,05$, dengan demikian H_0 diterima artinya bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien akan tetapi menunjukkan nilai korelasi yang rendah (0,227).

Tabel 3. Output Analisis Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien

	r	p-value
Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien	0,070	0,05

Pada tabel 4 nilai R Square adalah 0,05, nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa sumbangan atau pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Marlina adalah sebesar sebesar 5%, sedangkan 95% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

PEMBAHASAN

Penilaian terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran pasien merupakan persepsi responden terhadap penilaian pelanggan tentang pelayanan yang diberikan. Sebagian besar masyarakat membutuhkan produk yang berkualitas tetapi mereka lebih senang menikmati pelayanan. Sehingga berdasarkan persepsi pasien inilah kualitas pelayanan dinilai dengan baik.

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan secara umum yang di bagian pendaftaran pasien yang menilai baik 75,8% dan yang menilai tidak baik yaitu sebanyak 24,2%, sehingga hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi peneliti meskipun secara keseluruhan terlihat responden yang banyak yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Lewis & booms (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2011) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipresepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan di persepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipresepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidak nya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan pada dimensi Reliabilitas/ kehandalan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien” dan “Petugas melayani pasien dengan cepat”.

Menurut Parasuraman (2001), mengatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Dengan adanya kualitas pelayanan pada dimensi Reliabilitas ini yang telah dinilai baik oleh responden diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat selalu lebih meningkatkan lagi kehandalan yang diberikan saat ini sehingga bagian pendaftaran pasien dapat mempertahankan kualitas yang diberikan kepada responden. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien dirasa kurang baik dikarenakan kurangnya tenaga SDM yang ada di bagian pendaftaran, hal ini tentunya menjadikan salah

satu penyebab kecepatan kualitas pelayanan dalam menanggapi keluhan pasien berkurang. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi Daya Tanggap menjadi lebih baik lagi peneliti mengharapkan untuk penambahan tenaga SDM yang dapat memuaskan pasien tanpa ada keluhan lagi yang dirasakan responden.

Presepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan”, hanya masih banyak pasien yang mengeluh bahwa waktu tunggu masih cukup lama dan banyak pasien yang harus berdiri menunggu antrian.

Menurut Febriyanti, (2013) waktu tunggu pasien yang lama merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Sedangkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di klinik sebesar 5%, sedangkan 95% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Menurut Tjptono (2005) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan/intitansi. Menurut Notoadmojo dalam Mariana (2013) tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Siagan dalam Mariana (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi oleh penulis di Klinik Pratama Marlina, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu Pengaruh Kualitas pelayanan pendaftaran di Klinik Pratama Marlina berdasarkan hasil Observasi masuk kedalam kriteria sangat baik, hal ini dibuktikan dengan hasil dari nilai koefisien korelasi antara Kualitas pelayanan pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan adalah sebesar 0,227. Adanya hubungan antara variabel dikategorikan sangat kuat dan besar dengan pengaruh variabel independent X (Kualitas Pelayanan Pendaftaran) terhadap variabel dependent Y (Kepuasan Pasien Rawat Jalan) yang dinyatakan dalam persentase 5%. Dengan 95% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Pengolahan Limbah Medis di Klinik Pratama Marlina dilihat dari hasil penyebaran kuesioner pada pasien sebagai 96 orang yang menghasilkan nilai 76% artinya Kualitas pelayanan pendaftaran di Klinik pratama Marlina sangat baik.

Kepuasan pasien rawat jalan dikualitas pelayanan pendaftaran di Klinik Pratama Marlina dilihat dari penyebaran kuesioner pada pasien sebanyak 96 orang yang menghasilkan 82% artinya Keselamatan Kerja Pegawai di Klinik Ciparay DTP Kab. Bandung sangat baik. Permasalahan yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama Marlina adalah jumlah tempat duduk kurang banyak dengan jumlah pasien yang menunggu saat akan mendaftar, upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan

Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama Marlina yaitu dengan pihak klinik berupaya menambah jumlah tempat duduk yang ada di bagian pendaftaran.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian dan penulisan artikel ini, khususnya kepada Program Studi Diploma III Manajemen Rumah Sakit Politeknik Piksi Ganesha Bandung dan kepada dosen pembimbing serta pembimbing lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Gde Muninjaya. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC
- Adriani, M. and Bambang, W. (2012) *Introduction to Public Nutrition*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Diana, Irine. (2010) *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Erisabet.O. (2020) *Pengaruh Pengolahan Limbah Medis Terhadap Keselamatan Kerja Pegawai Di Klinik Ciparay Dtp*.
- Freddy, Rangkuti. (2006) *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan. Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gultom, Jenny Rumondang. (2008) *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi
- Muninjaya. (2014) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Parasuraman, et. Al. (1985) *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu *Pengertian*". Jakarta : Kesaint Blanc.
- Permenkes, RI. (2016) *Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Jakarta: Permenkes RI
- Ratnasari dan mastuti. (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Galia Indonesia.
- Shofari. B. (2002) *Pengelolaan Sistem Rekam Medik*, Semarang: Penghimpunan Perekam Medic Dan Informasi Kesehatan Indonesia.
- Sudra. (2010) *Statistik Rumah Sakit*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono dan Chandra. (2011) *Service Quality And Satisfaction*, Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono dan Chandra. (2012) *Pemasaran Strategic* edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono dan Chandra. (2016) *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Wildan, Moh dan Hidayat, A. Aziz Alimul. (2008) *Dokumentasi Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika. Yulaikhah, Lily. 2008. *Kehamilan*. Jakarta : EGC