

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ANDHIKA JAKARTA

Dian Nurul Fitria

200811024

## ABSTRACT

*Customer satisfaction is one element that is very important for customers to consume a service. Consumer satisfaction is a requirement that must be met to be able successful companies create and retain customers. If the customer is not satisfied then it is very likely the patient will be moved to other health care providers. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and facilities to client satisfaction RSIA Andhika Jakarta partially or simultaneously.*

*The samples used in this study were 100 respondents to the sampling technique using a non-probability sampling. Mechanical analysis of this study using multiple linear regression analysis.*

*The results showed that the quality of service and price effect on patient satisfaction RSIA Andhika Jakarta, while facility did not significantly influence patient satisfaction RSIA Andhika Jakarta. Results of research on the data visible  $F$  count 13.745 or greater than the  $F$  table value of 2.70 which means that there are three independent variables influence of quality of service ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ) and facilities ( $X_3$ ). It reinforced the value of the probability  $p$ -value (significance) of 0.000 or less than the tolerance value  $\alpha$  of 0.05 (5%). Therefore, based on these results reject  $H_0$  and accept  $H_a$  stating there is significant influence between quality of service ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ) and facilities ( $X_3$ ).*

*Keywords: service quality, price, facilities, consumer satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui pelayanannya. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun

Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Azwar (2010) mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pengguna jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut (Kotler & Armstrong. 2008).

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Menurut Zakiah Dradjat (2012), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu pelanggan juga

mungkin akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain yang justru dapat menimbulkan citra buruk di mata pelanggan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta merupakan rumah sakit yang memiliki visi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, didukung rasa kekeluargaan, keramahan dan kenyamanan. Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta berlokasi di Jl. Warung Sila 8 Rt 004/06, Jakarta Selatan 12630 DKI Jakarta.

Adapun tingkat kualitas pelayanan, harga dan fasilitas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta saat ini sudah dapat dikatakan baik. Dilihat dari segi kualitas pelayanan, kini Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta kini telah menerapkan sistem online dari segi administrasi. Sedangkan untuk harga, bila membandingkan harga vaksinasi anjuran pemerintah dengan rumah sakit ibu dan anak lainnya, Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta jauh lebih murah. Meninjau dari segi fasilitas, Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta saat ini memiliki ruang senam ibu hamil, ruang konseling dan pijat bayi serta arena bermain anak yang tidak dimiliki oleh rumah sakit ibu dan anak lainnya yang berada di wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Andika Jakarta”

Pada bisnis jasa kesehatan, Rumah Sakit dituntut untuk secara konsisten melakukan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa tertarik dan tidak berpindah ke Rumah Sakit lain karena merasa puas telah menggunakan jasa yang di berikan Rumah Sakit. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta?

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian, yaitu variabel dependen dan variabel independen:

a. Variabel independent (tidak terikat):

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhinya variabel dependen (Husein Umar, 2010). Variabel independent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas Layanan (X1)
2. Harga (X2)
3. Fasilitas (X3)

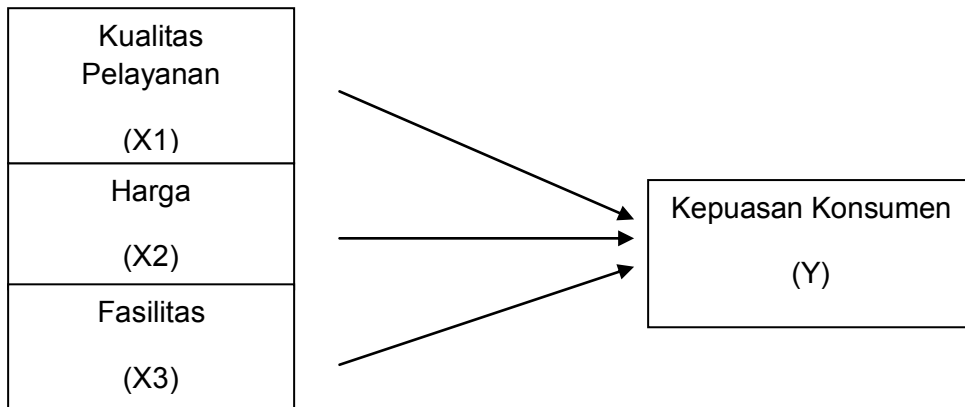
b. Variabel dependent (terikat):

Variabel dependent adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen (Husein Umar, 2001). Variabel dependent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika. Berdasarkan data pada bulan Januari 2015 hingga April 2015 terdapat 118.787 orang pasien. Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode Non Probability Sampling yaitu metode sampling yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Dari Arsip Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan bulan Mei 2015 adalah 17.590 orang. Dari data tersebut maka dapat dihitung sampel untuk penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014) adalah 99.43 yang dibulatkan menjadi 100. Sedangkan data yang dikumpulkan merupakan data primer, selain itu juga melakukan pengumpulan data secara sekunder dan kajian kepustakaan untuk mendukung penelitian ini.

## 2.1 Model Penelitian

Model penelitian akan melihat keterkaitan antara variabel yang akan diteliti. Pada hubungan antar variabel tersebut adalah :



Sumber : diadopsi dari penelitian Wahyu Kartika Aji (2011)

**Gambar 2.1 Model Penelitian**

## 2.2 HIPOTESIS

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih akan diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut :

H01 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta

Ha1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta

H02 : Harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta

Ha2 : Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta

H03 : Fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta

Ha3 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta

## 3.3 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Setelah pengujian persyaratan analisis dan asumsi dasar regresi, langkah selanjutnya melakukan pengujian signifikansi model dan interpretasi model regresi. Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Secara statistik, dapat diukur dari nilai statistik-t, dan uji F (Anova).

Uji statistik t pada dasarnya untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak. Jika koefisien regresi tersebut signifikan menunjukkan bahwa satu variabel independen berpengaruh secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji statistik t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hasil uji (t hitung) dengan t tabel, dan t tabel diperoleh Nilai t tabel dapat dicari berdasarkan taraf kesalahan alpha 0,05 (5%) dan nilai degree of freedom (df) jumlah konsumen dikurangi 4 atau (100- 4) maka berdasarkan itu nilai  $t_{tabel} = 1,98$ . dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a)  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$
- b)  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Sedangkan untuk melihat pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dilakukan uji F statistik (Anova). Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dan probabilitas signifikansi. F tabel diperoleh dengan melihat tabel pada alpha 5% dengan didasarkan pada ketentuan:

Numerator: jumlah variabel dikurangi (4 - 1 = 3) dan

Denominator: jumlah responden dikurangi jumlah variabel independent (100-3 = 97).

Berdasarkan ketentuan persamaannya  $\hat{Y} = a + x_1 + x_2 + x_3$  tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 2.70.

Dengan ketentuan:

Jika F hitung > F tabel, maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima

Jika F hitung < F tabel, maka  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  ditolak

Atau

Jika nilai probabilitas (signifikansi) < 0,05 menolak  $H_0$

Jika nilai probabilitas (signifikansi) > 0,05 menerima  $H_0$

Hipotesis penelitiannya:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan , harga, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien.

$H_a$  : Terdapat pengaruh variabel kualitas layanan , harga, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji  $t_{hitung}$**   
**Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

Model	Unstandardize Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.521	1.614	.366	1.562	.122
Kualitas Pelayanan	.301	.074	.299	4.060	.000
Harga	.414	.124	.046	3.330	.001
Fasilitas	.067	.126		.530	.598

Berdasarkan tabel 4.29 yaitu tabel koefisien regresi tersebut berpengaruh signifikan dengan alpha jauh di bawah 5%. Artinya terdapat pengaruh signifikan positif variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada taraf yaitu 5%, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,000 atau setara dengan nilai toleransi alpha 0,05 (5%) yang mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan. Kemudian terdapat pengaruh signifikan positif variabel harga ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada taraf yaitu 5%, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,001 atau setara dengan nilai toleransi alpha 0,05 (5%) yang mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan. Untuk variabel fasilitas terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan variabel Fasilitas ( $X_3$ ) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada taraf yaitu 5%, dengan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,598 atau setara dengan nilai toleransi alpha 0,05 (5%) yang mengindikasikan adanya pengaruh yang tidak signifikan.

### 3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien secara Simultan

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji Fhitung**  
**Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.836	3	48.612	13.745	.000 <sup>a</sup>
	Residual	339.524	96	3.537		
	Total	485.360	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

**Tabel 4.28**  
**Ringkasan Hasil Uji Fhitung**

Variabel	F hitung	>/<	F tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ) Harga (X <sub>2</sub> ) Fasilitas (X <sub>3</sub> ) Kepuasan pasien (Y)	13,745	>	2.70	000	Ho ditolak, dan menerima Ha

Tabel 4.28 terlihat nilai Fhitung 13,745 dan nilai F tabel 2.70 yang berarti terdapat pengaruh dari ketiga variabel bebas Kualitas layanan (X<sub>1</sub>), harga (X<sub>2</sub>) dan fasilitas (X<sub>3</sub>) terhadap Kepuasan pasien (Y). Hal ini diperkuat nilai probabilitas P-value (signifikansi) sebesar 0,000 < alpha 0,05. Berdasarkan hasil penelitian ini secara bersama-sama ternyata kualitas layanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Andika Jakarta.



#### 4. KESIMPULAN

1. Hasil uji parsial diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien RSIA Andika Jakarta. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Pelanggan yang menerima layanan jasa yang berkualitas, maka dengan demikian ia akan mendapatkan nilai dari jasa yang telah dibeli sebelumnya. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
2. Berdasarkan hasil uji secara parsial diketahui bahwa terdapat pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pasien RSIA Andika Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang tepat akan meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan akan memberikan kepuasan yang lebih besar jika harga produk jasa usaha mereka berada pada kondisi yang tepat. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa tarif jasa rumah sakit dinilai memiliki harga yang tepat.
3. Berdasarkan hasil uji secara parsial diketahui variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSIA Andika. Hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja penyedia jasa. Sedangkan fasilitas diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien akan semakin meningkat jika fasilitas semakin baik dan modern serta memudahkan pasien menggunakan jasa RSIA Andika Jakarta. Hasil perolehan data empiris dari penelitian ini mendapatkan bahwa fasilitas RISA dinilai kurang baik oleh responden. Keberadaan fasilitas tersebut belum memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumen.
4. Pengaruh secara simultan variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSIA Andika Jakarta, ditentukan berdasarkan hasil penelitian olah data terlihat nilai F hitung 13,745 atau lebih besar dari nilai F tabel 2,70 yang berarti terdapat pengaruh dari kedua variabel bebas kualitas layanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan fasilitas ( $X_3$ ). Hal ini diperkuat nilai probabilitas p-value (signifikansi) sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai toleransi alpha 0,05 (5%). Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan fasilitas ( $X_3$ ). Kualitas

pelayanan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai standardized coefficient 0,366.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2002. Manajemen Penelitian. Cetakan Ketujuh, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Azwar A, (2010). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Swastha, Basu, dan Irawan, 2007. Manajemen Pemasaran Moderen. Jakarta: FE UI.
- Saladin, Djaslim, 2006, Manajemen Pemasaran, Bandung: Linda Karya
- Usman, Husaini, dan Akbar, P. Setiady. 2005. Metodologi. Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono dan Chandra, (2005), Manajemen Kualitas Jasa,. Yogyakarta: Andi Offset
- Ghozali, Imam (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasan, M. Iqbal, 2010, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Bogor: Ghalia Indonesia
- Umar, Husein. (2001). Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Indriantoro, Nur, dan Supomo, Bambang. 2002. Metodologi Penelitian. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- J. Supranto, 2013, Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Lima, Jakarta: Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. (2002), Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2009), Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Jakarta : Erlangga

- Suryandari, Leliana. 2004. Persepsi Harga Jual dalam Perilaku Belanja. Konsumen. Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi. Kedua, Jakarta:Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba. Empat.
- Marzuki. (2005), Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial,. Edisi Kedua, Ekonisia
- Huda, Miftahul, dan Murtadlo, Kholid (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poli Umum PUSKESMAS Purwosari- Pasuruan. Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta : UPP AMP YKPM.
- Arwani, Mukhlis, dan Ernawati, Nina. (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rs Pku Muhammadiyah Gubug). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Semarang
- Nagle, Thomas T. dan John, Hogan. 2006. The Strategic and Tactics of Pricing: A Guide to Growing More Profitably. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Pepadri, Isman. "Pricing is the Moment of Truth: All Marketing Comes to Focus in the Pricing Decision", Jurnal Usahawan, N0.10, tahun 31, Oktober. 2002: 16-21
- Pelle, Randy. (2013), Analisis Mutu Layanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien ( Studi Pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan keduabelas. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan ketigabelas. Bandung: Alfabeta
- Suryosubroto. 2010. Manajemen Pendidikan di Sekolah. Bandung: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Jakarta : Penerbit Banyumedia

Tjiptono, Fandy. (2008). Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Cetakan keempat. Jakarta : Penerbit Banyumedia

Aji, Wahyu K. (2011), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (studi pada pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Yamit, Zulian . 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4. Jakarta; Ekonisia

Darajat, Z. (2012). Kesehatan Mental. Jakarta: CV Haji Masagung.

