



## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KARIADI SEMARANG**

**Yuda Supriyanto, Harry Soesanto<sup>1</sup>**

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

### **ABSTRACT**

*The services sector, especially health services experienced significant growth and has good prospects. This condition makes the competition become more progressively tight. Every hospital should be able to use a variety of ways in order to attract patients through the quality of service. Society tends to demand fast and better healthcare service. Many hospital are aware of it, so they have to achieve that customer satisfaction in a variety of strategies to retain customers. The aim of this research is to analyze the effect of quality of service, price and facilities to the satisfaction of outpatients. This research was based by the number of outpatient's complaints are decreased at Kariadi's Hospital, and to know the influence of quality of service, price and facilities to the satisfaction of outpatients at Kariadi's Hospital.*

*The population in this research were outpatients of Kariadi's Hospital. The number of samples used in this research are 100 people. Data was collected through questionnaire by purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis to determine the influence of the variable quality of services, price and facilities to the satisfaction of outpatients at Kariadi's Hospital.*

*The analysis showed that the variable quality of service, price and facilities have a significant positive effect on customer satisfaction variables, both individually and together. The amount of Adjusted R Square is 0.836. This means that 83.6% variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables of service quality, price, and facilities. While the rest can be explained by other variables outside of the study.*

*Key words: Healthcare bussiness, price policy, hospital facilities, patient satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut,

---

<sup>1</sup> Penulis penanggung jawab

---

sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

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. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, 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. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. 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. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2001). 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. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Lupiyoadi, 2001). 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 memiliki peranan penting yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Rumah Sakit agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2015.

Rumah Sakit Kariadi merupakan Rumah Sakit yang memiliki VISI “Menjadi Rumah Sakit Terbaik di Indonesia”. Secara Struktural Rumah Sakit Kariadi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Departemen Kesehatan. Rumah Sakit Kariadi berlokasi di Jl. Dr. Sutomo No 16 Semarang.

Rumah Sakit Kariadi memiliki fasilitas yang lengkap antara lain: Rawat Jalan, Rawat Inap, Rawat Intensif, Rawat Darurat, Unit Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah, Unit Geriatri, Paviliun Garuda dan Rehabilitasi Medik. serta Fasilitas Penunjang antara lain: Radiologi, Pusat Diagnostik Klinik, Laboratorium dan Farmasi.

**Tabel 1**

**Tabel Data Jumlah Pasien Rawat Jalan RS Dr. Kariadi (Januari - Juni 2012)**

Bulan	Jumlah Pasien		
	Baru	Lama	Total
Januari	5.102	15.728	20.830
Februari	3.941	15.919	19.860
Maret	4.350	16.097	20.447
April	4.254	15.436	19.690
Mei	6.394	13.976	20.370
Juni	4.142	13.448	17.590
Jumlah	28.183	90.604	118.787

*Sumber: data arsip RS Kariadi Semarang, 2012*

Dari data jumlah pasien Rumah Sakit Kariadi terlihat jumlah pasien berfluktuasi. Hal tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien, baik pasien yang baru pertama kali datang maupun pasien lama di Rumah Sakit Kariadi.

**Tabel 2**

**Tabel Data Jumlah Keluhan Pasien Rawat Jalan RS Dr. Kariadi (Januari - Juni 2012)**

Bulan	Jumlah Keluhan
Januari	120
Februari	150
Maret	140
April	112
Mei	110
Juni	107

*Sumber: data arsip RS Kariadi Semarang, 2012*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah keluhan pasien rawat jalan cenderung mengalami penurunan. Apakah penurunan jumlah keluhan pasien rawat jalan berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan atas kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang mereka terima.

Sehubungan dengan kondisi itu, persoalannya adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Kariadi Semarang. Dengan demikian, orientasi penelitian ini adalah untuk: (a) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kariadi Semarang. (b) Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kariadi Semarang. (c) Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Kariadi Semarang.

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

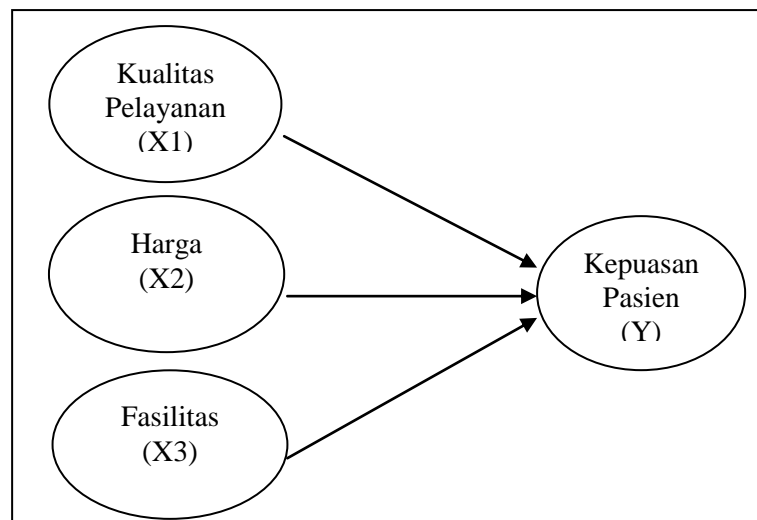
H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang

H2 : Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang

H3 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang

## METODE PENELITIAN

### Kerangka pemikiran teoritis



Dalam penelitian ini menggunakan dua buah variabel penelitian, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari: kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan fasilitas(X3). Sedangkan variabel dependent yang akan diteliti pada penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

Definisi operasional dari variabel yang akan diteliti dijabarkan pada pernyataan-pernyataan dibawah ini: (1) Kualitas Pelayanan (X1) adalah bangunan dan ruangan bersih, nyaman dan rapi, kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien, kesiagaan dan kecepatan petugas dalam menghadapi keluhan pasien, pengetahuan dan ketrampilan petugas medis, kepedulian dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien; (2) Harga (X2) adalah kesesuaian antara harga dengan manfaat yang diterima oleh pasien, keterjangkauan harga dengan daya beli pasien; (3) Fasilitas (X3) adalah kelengkapan peralatan medis, kenyamanan ruangan rumah sakit; (4) Kepuasan pelanggan (Y) adalah fasilitas rumah sakit menunjang kepuasan, pelayanan yang diberikan memuaskan, kembali menggunakan jasa.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Kariadi Semarang. Berdasarkan data pada bulan Januari 2012 hingga Juni 2012 terdapat 118.787 orang pasien.

Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Non Probability Sampling*, Sedangkan jenis *Non Probability Sampling* yang dipakai adalah *purposive sampling*. Pada *purposive sampling*, sampel yang di ambil menggunakan pertimbangan tertentu yaitu pasien rawat jalan yang pernah memakai jasa Rumah Sakit Kariadi Semarang.

Jumlah sampel ditentukan dengan :

$$n = \frac{N}{1+Nd^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

d = margin of error maksimal, yaitu tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat di toleransi (10%)

Dari Arsip Rumah Sakit Kariadi Semarang diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan bulan Juni 2012 adalah 17.590 orang. Dari data tersebut maka dapat dihitung sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{17.590}{1+17.590(0,1)^2}$$

$$n = 99.434709$$

Hasil perhitungan sampel di atas adalah n = 99.434709 dibulatkan menjadi 100 responden.

### Tehnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan persamaan berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana Y adalah kepuasan pasien, a adalah konstanta, b<sub>1</sub> adalah koefisien untuk variabel kualitas pelayanan, b<sub>2</sub> adalah koefisien untuk variabel harga, b<sub>3</sub> adalah koefisien untuk variabel fasilitas, X<sub>1</sub> adalah kualitas pelayanan, X<sub>2</sub> adalah harga, X<sub>3</sub> adalah fasilitas, e adalah error. Untuk membantu melakukan analisis data tersebut digunakan program SPSS versi 19.

Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji yaitu: (1) uji-t, (2) uji-f

Uji-t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas pelayanan, Harga dan fasilitas terhadap variabel Kepuasan pelanggan secara terpisah atau parsial. Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0, i=1,2,3$  , artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial.

$H_1 : \beta_i \neq 0, i=1,2,3$  , artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial.

Dasar pengambilan keputusan ditentukan sebagai berikut (Ghozali, 2005 : 85) :

1. Dengan membandingkan nilai t hitungnya dengan t tabel
  - a. Jika t tabel > t hitung, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak
  - b. jika t tabel < t hitung maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima
2. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
  - a. Apabila nilai signifikansinya > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.
  - b. Apabila nilai signifikansinya < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

Uji f pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$  : tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan.

$H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$  : ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan.

Kriteria pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel (Ghozali, 2006) :

- a) F hitung < F tabel maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- b) F hitung > F tabel maka  $H_0$  tolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Kriteria pengujian dengan melihat *probabilities values* :

- a) Jika probabilitas f hitung > 0,05 maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- b) Jika probabilitas f hitung < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel – variabel dependen. (Kuncoro, 2001).

## HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item dari pertanyaan variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan hasil yang signifikan. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

	Unstandarized Coefficients		standarized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5,164	0,899		-5,748	,000
Kualitas Pelayanan	0,281	0,034	0,539	8,349	,000
Harga	0,235	0,107	0,137	2,198	,030
Fasilitas	0,529	0,073	0,370	7,289	,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan tabel 3 maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi yaitu :

$$Y = 0,539X_1 + 0,137X_2 + 0,370X_3$$

Dari persamaan diatas dapat ditarik kesimpulan :

1. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan 0,539 artinya apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) meningkat 1 maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 0,539.

2. Koefisien regresi variabel harga 0,137 artinya apabila variabel harga (X2) meningkat 1 maka kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 0,137.
3. Koefisien regresi variabel fasilitas 0,370 artinya apabila variabel fasilitas (X3) meningkat 1 maka kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 0,370.

Berdasarkan Beta Standar Koefisien Regresi juga bisa digunakan untuk melihat pengaruh relatif ketiga variabel terhadap kepuasan konsumen. Urutan variabel dari yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan (0,539), fasilitas (0,370), dan terakhir variabel harga (0,137).

Berdasarkan hasil uji-t dengan SPSS 19 diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan(X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena mempunyai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Variabel harga(X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena mempunyai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,030 ( $0,030 < 0,05$ ). Variabel fasilitas(X3) juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena mempunyai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ).

Uji hipotesis secara simultan (Uji-F) menghasilkan nilai f hitung sebesar 168,803 dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansinya  $< 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh positif antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square adalah 0,836. Hal ini berarti bahwa 83,6% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Standar Error of the Estimate sebesar 0,539 (53,9%). Semakin kecil nilai Standar Error of the Estimate akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel independen.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari ketiga variabel bebas yang diteliti (kualitas pelayanan, harga dan fasilitas), terbukti bahwa faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit Dr. Kariadi adalah variabel kualitas pelayanan, disusul dengan variabel fasilitas, dan harga.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. *Pertama*, masih terdapat beberapa hasil dari pengisian kuesioner untuk pertanyaan terbuka yang masih kosong. Hal ini mengingat kondisi responden yang sedang sakit dan banyaknya jumlah pertanyaan terbuka yang harus diisi untuk masing-masing indikator. *Kedua*, jumlah responden pada penelitian ini terbatas pada pasien rawat jalan saja. Hal ini mungkin belum dapat menggambarkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Saran untuk Rumah Sakit, kualitas pelayanan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka kepada seluruh staff Rumah Sakit Dr. Kariadi untuk lebih menjaga kebersihan dan kerapian bangunan, ruangan dan penampilan. Kecepatan prosedur penerimaan pasien lebih ditingkatkan, juga kecepatan penyampaian layanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Kemudian menambah jumlah tenaga medis yang ahli dan profesional. Rasa tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan pasien dan keluarga pasien dengan segera mencari solusi permasalahan sehingga pasien tidak merasa diabaikan.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu menggunakan ruang lingkup populasi yang lebih luas dan menggunakan sampel penelitian yang lebih banyak, dimana responden tidak hanya terbatas pada pasien rawat jalan saja. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel

selain kualitas pelayanan, harga dan fasilitas, yang dimungkinkan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, misalnya : promosi, persepsi konsumen, loyalitas.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 5 Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Basu Swastha. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Cooper, D.R. dan C.W. Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. edisi 5. jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan ke. IV. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999. *Metode Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Soepomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lamb, Hair, McDaniel . 2000 . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Manurung, Merida. 2007. Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jatim Cabang Malang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.
- Soeratno & Lincoln Arsyad. 1993. *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. YKPN. Yogyakarta.
- Stanton. William. J. 1984. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Ketujuh. McGraw Hill Book.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta. Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1997. *Statistik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi offset.





Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.

Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Usman, Husaini & R. Purnomo Setiady Akbar. 1995. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.