

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama : FERZA ARIS PRATAMA**  
**NIM : 21 2011 089**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomidan Bisnis**



**Nama : FERZA ARIS PRATAMA**

**NIM : 21 2011 089**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2015**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferza Aris Pratama

NIM : 21 2011 089

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, 28 Juli 2015

Penulis

  
(FERZA ARIS PRATAMA)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

Nama : Ferza Aris Pratama

NIM : 21 2011 089

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

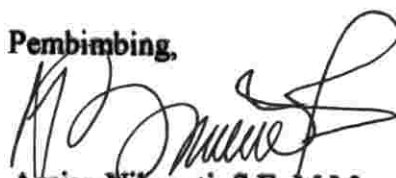
Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal.....2015

Pembimbing,



Arniza Nilawati, S.E., M.M  
NIDN: 0215057001

Mengetahui

Dekan

u.b. Ketua Program studi manajemen



H. Maftuhah Nurrahmi S.E., M.Si

NIDN/NBM: 0216057001/673839

## *Motto dan Persembahan*

### *MOTTO :*

- ❖ *"Could the reward of goodness be anything but goodness?"  
(Ar-Rahman : 60)*
- ❖ *"Bersyukur dan Iklas, Yakini dengan Iman, Usahakan  
dengan Amal, Sampaikan dengan Ilmu"*

### *Skripsi ini*

*kupersembahkan kepada :*

- *Ayahanda dan Ibunda Ku.  
(Bapak Wazir Effendi S.Pd.I & Ibu  
Erniyati)*
- *Sahabat ku seangkatan  
(Manajemen 2011).*
- *Sahabat dan saudara ku di  
Keluarga Besar Himpunan  
Mahasiswa Islam (HMI)  
Komisariat Universitas  
Muhammadiyah Palembang.*
- *Almamaterku*



## PRAKATA

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak terlupakan penulis sampaikan kepada junjungan dan kekasih kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umat manusia dari kegelapan menuju cahaya benderang, kepada sahabat, keluarga, dan pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman.

Dalam skripsi ini, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tuaku Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberi dorongan semangat. Selain itu disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu saya dalam penyelesaian studi ini, dan tak lupa juga saya menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. M. Idris, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Fauzi Ridwan, S.E. M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Arniza Nilawati,S.E,M.M selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, memberikan pengarahan dan saran-saran dengan tulus ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Trisniarty AM, SE.MM selaku pembimbing Akademik
6. Seluruh pimpinan, dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang atas bantuan dan perhatiannya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat dan saudara di Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Univeritas Muhammadiyah Palembang.
8. Rekan-rekan seangkatan, seposko KKN, teman-teman manajemen paket 02, rekan-rekan satu pembimbing dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas motivasi dan kebersamaannya.
9. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak sengaja, kesempurnaan hanya milik Allah SWT . Harapan saya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, Amin.

Palembang, 2015

Penulis

**FERZA ARIS PRATAMA**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PRAKATA.....	v
HALAMAN DAFTAR ISI.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	ix
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTARK.....	xi
<b>BAB I        PENDAHULUAN</b>	
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II        KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. PenelitianSebelumnya.....	7
B. Landasan Teori.....	10
C. Hipotesis.....	15
<b>BAB III       METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Lokasi Penelitian.....	17
C. Operasionalisasi Variabel.....	17
D. PopulasidanSampel.....	19
E. Data yang diperlukan.....	19
F. MetodePengumpulan Data.....	20
G. Analisis Data danTeknikAnalisis.....	21

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian	
	1. Gambaran Objek Penelitian.....	33
	2. Gambaran Indikator Penelitian.....	34
	3. Karakteristik Responden.....	36
	4. Jawaban Responden Terhadap Indikator.....	40
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	
	1. Indikator yang digunakan.....	49
	2. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya.....	52
<b>BAB VI</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Simpulan.....	53
	B. Saran.....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Variabel, Definisi Variabel, indikator, Dan Skala Penelitian.....	18
Tabel IV.1	Karakteristik Responden.....	32
Tabel IV.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan umur.....	32
Tabel IV.4	Distribusi Responden Berdasarkan pekerjaan.....	33
Tabel IV.5	Distribusi Responden Berdasarkan pendapatan.....	34
Tabel IV.6	Distribusi Responden berdasarkan kunjungan.....	34
Tabel IV.7	Jawaban Responden Terhadap Indikator yang digunakan.....	36
Tabel IV.8	Kualitas pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang .....	36
Tabel IV.9	Kepuasan pasien RS.Muhammadiyah Palembang.....	37
Tabel IV.10	Tabel Kerja uji reliabilitas .....	45
Tabel IV. 11	Tabel Uji linear berganda.....	46
Tabel IV. 12	Tabel Koefisien Determinan.....	47
Tabel IV. 13	Tabel Uji Statistik F.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 DaftarPertanyaanKuesioner
- Lampiran 2 JawabanResponden
- Lampiran 3 Tabel SPSS Pengujian data
- Lampiran 4 Fotocopy Surat keterangan Selesai Riset Dari TempatPenelitian
- Lampiran 5 Fotocopy Sertifikat Lulus Membaca Al-Quran
- Lampiran 6 Fotocopy Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN)
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat Toefl
- Lampiran 8 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Biodata Diri

## ABSTRAK

**Ferza Aris Pratama / 212011049 / 2015 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah perbedaan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Muhammadiyah Palembang?. Tujuannya adalah untuk mengetahui perbedaan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian komparatif. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen dengan 2 Variabel, 5 sub variable dan 20 indikator . Sampel penelitian ini adalah pasien dan keluarga rumah sakit Muhammadiyah Palembang berjumlah 95 orang. Data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh  $Y=1,076 + 0,140X_1 + 0,091X_2 + 0,117 X_3 + 0,087X_4 + 0,294 X_5$  yang berarti variabel yang sangat berpengaruh adalah variabel Empati ( $X_5$ )

Hasil pengujian secara bersama-sama diperoleh bahwa nilai  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 16,726 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,311 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

**Kata Kunci :Kualitas pelayanan**

## ABSTRACT

*Ferza Aris Pratama / 212011089 / 2015 / Influence between of Service Quality to Satisfaction Inpatient Muhammadiyah Palembang Hospital / Marketing.*

*Formulation of the problem in this research is there any difference between the quality of service to the partial satisfaction of inpatients Muhammadiyah Palembang hospital ?. The goal is to know the difference between the partial service quality to satisfaction of inpatients Muhammadiyah Palembang hospital. This study included a comparative study. Variables in this research is consumer satisfaction with 6 variables. Samples were patients and families totaling 100 people Muhammadiyah Palembang hospital . The data used are primary data. Data collection method is using a questionnaire. Analysis of the data used is the analysis of qualitative and quantitative data. The analysis technique used is multiple linear regression .  $Y=1,076 + 0,140X_1 + 0,091X_2 + 0,117 X_3 + 0,087X_4 + 0,294 X_5$  and very influence variable is variable emphaty ( $X_5$ )*

*The test results collective showed that the value of  $F_{hitung}$  16.726 obtained for larger than  $F_{tabel}$  2,311 which means that a significant difference between the quality of service to patient satisfaction. Research shows that there is no difference between the quality of service to patients' satisfaction Muhammadiyah Palembang Hospital.*

**Keywords : service quality**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengaruh globalisasi berdampak pada kemajuan diberbagai sektor dan ini berpengaruh juga terhadap kondisi perkembangan di Indonesia yang meliputi berbagai bidang ekonomi, sosial, politik, pendidikan, teknologi, budaya. Pengaruh globalisasi juga berdampak langsung terhadap kemajuan pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan juga merupakan bagian dari pembangunan nasional. Pembangunan layanan kesehatan merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat demi terwujudnya kualitas hidup yang sehat bagi masyarakat.

Dinamika kehidupan didunia usaha semakin keras dan ketat, ditambah dengan konsumen yang semakin cerdas dan kritis. Sehingga dalam hal ini rumah sakit, baik umum atau daerah maupun swasta berupaya untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Maksimalisasi ini tiada lain adalah bertujuan agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang pada akhirnya dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam penilaiannya Kepuasan merupakan akumulasi dari berbagai unsur. Dan unsur terpenting dalam penilaian kepuasan adalah pelayanan.

Rumah sakit pada masa klasik hanya berfungsi memberikan pelayanan yang bersifat penyembuhan terhadap pasien melalui rawat inap. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan khususnya ilmu kedokteran atau medis, sehingga



kini rumah sakit memiliki peran yang kompleks dengan berbagai fungsinya dalam pencegahan, penyembuhan, rehabilitas.

UU nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pada kenyataannya kondisi layanan kesehatan di Indonesia kini, berbanding terbalik pada harapan masyarakat. Citra pelayanan yang menurun ini terindikasi dengan tingginya minat masyarakat untuk berobat ke luar negeri seperti Singapura dan Malaysia. Hal ini tentu membuat menurunnya citra rumah sakit dalam negeri. Kecenderungan masyarakat memilih berobat ke luar negeri ini secara umum disebabkan oleh faktor kualitas pelayanan dan juga berkaitan dengan kelengkapan fasilitas atau peralatan medis yang didukung dengan teknologi canggih.

Ada pendapat para ahli yang mengemukakan bahwa untuk melihat tangkap kualitas jasa dapat digunakan 5 dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Resvonsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun 5 dimensi jasa yaitu menurut Rambat Lupiyoadi (2006:35), sebagai berikut :

- 1) Berwujud (*tangible*), yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pelanggan yang sama untuk semua pelanggan yang berarti ketepatan waktu.
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menentukan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2007:349) mengemukakan kepuasan adalah merupakan respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu rumah sakit di kota Palembang yang bertipe C. Rumah sakit ini memiliki kamar inap yang tersedia sebanyak 242 tempat tidur inap, ini lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Sumatera Selatan yang tersedia rata-rata 70 tempat tidur inap.

Sebagai salah satu rumah sakit besar di kota Palembang, Rumah Sakit Muhammadiyah yang nota benanya sebagai rumah sakit yang menjadi role model khususnya bagi rumah sakit-rumah sakit yang berada di kabupaten/kota di sekitaran kota Palembang, Sumatera Selatan. Terlebih sebagai salah satu rumah rumah sakit yang memiliki misi sosio-religius, tentu hendaknya memiliki tingkat pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit-rumah sakit yang hanya berorientasi pada bisnis(profit) saja. Namun demikian masih terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang bagi mantan pasien masih dinilai kurang.

Berikut ini hasil riset pendahuluan tentang pendapat masyarakat dan pasien serta keluarga pasien mengenai Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang :

**Tabel 1**  
**Pendapat masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah**  
**Palembang 2015**

No	Indikator	S	T	Jumlah
1	Pelayanan RS.Muhammadiyah Plg.	7	3	10
2	Keramahan perawat RS.Muhammadiyah Plg.	6	4	10
3	Kelengkapan Alat Medis	2	8	10
4	Kebersihan Lingkungan dan kenyamanan gedung	4	6	10
5	Fasilitas RS.Muhammadiyah Plg	2	8	10

Sumber: Hasil Wawancara, 2015

Keterangan : **S** : **Setuju**

**TS** : **Tidak Setuju**

Pada Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari lima pertanyaan yang ditanyakan pada 10 responden, terdapat 7 resoponden memberikan jawaban "Setuju" terhadap pelayanan rumah sakit RS.Muhammadiyah dalam arti baik dan memuaskan, 3 responden berpendapat "Tidak Setuju" terhadap pelayanan Rumah sakit dalam arti kurang memuaskan. Dalam hal keramahan terdapat 6 responden berpendapat bahwa pelayan rumah sakit cukup ramah, dan 4 responden tidak sependapat pada pernyataan sebelumnya. Selanjutnya mengenai kelengkapan alat medis terdapat 2 responden berpendapat rumah sakit memiliki kelengkapan alat medis yang cukup, sedangkan 8 responden berpendapat bahwa alat medis rumah sakit belum lengkap. Untuk kebersihan rumah sakit terdapat 4 responden berpendapat bahwa lingkungan dan kenyamanan rumah sakit bersih dan

nyaman, dan 6 responden berpendapat kurang bersih dan nyaman. Dan terdapat 2 responden berpendapat bahwa fasilitas rumah sakit lengkap, 8 responden berpendapat bahwa fasilitas rumah sakit belum lengkap.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas , maka dapat dirumuskan suatu permasalahan dari penelitian yang dilakukan adalah adakah pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Penulis**

Sebagai salah satu kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapatkan selama masa perkuliahan serta untuk membandingkan antara teori dengan praktek atau kenyataan yang ada.

**b. Bagi Tempat Penelitian**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan evaluasi dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit.

**c. Bagi Almamater**

Dapat menambah referensi dan bacaan bagi mahasiswa juga bagi masyarakat yang ingin memahami kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, Diah Isnaini & Habibaturrahmah. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. Syirkah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1 (6).
- Dinas Kesehatan Kota Palembang. 2008. *Profil Dinas Kota Palembang Tahun 2008-2011*. Dinas Kesehatan Kota Palembang. Palembang. (<http://dinkes.palembang.go.id> diakses pada 18 April 2014).
- Halomoan, Samuel. 2012. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung*. Skripsi. (<http://Skripsi>, diakses 11 April 2014).
- Hasan, M Iqbal. 2008. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Kevin Lanc Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan, edisi dua belas. Jakarta: PT INDEKS.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan*. Alih bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora dan Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Cetakan ketiga. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat Belas, Penerbit CV. ALFABETA. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat Belas, Penerbit CV. ALFABETA. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Malang: Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: penerbit Andi.

- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: JBRC
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zeithalm dan Beitner. 2007. *Service Marketing*. Fourtnedition, Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw – Hill. (dalam Rambat Lupiyoadi, dkk. 2007).