

## PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS TELUK LINGGA DI SANGATTA

Noor Saima Hartini<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Kalimantan Timur  
nor@untag-smd.ac.id

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in terms of service include Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance and Real Being provided by health centers in Sengata Linga bay. The experiment was conducted for 3 months (April to June 2013) at the health center in the Gulf of Sangatta Linga, which bekaitan to influence Patient Satisfaction in service to the research conducted Sangatta. Kegiatan: The study of literature, field observations, interviews, documentation, data collection and analysis. dikumpulkan data in the study include: a general overview of cooperative, organizational structure and answer responden. Analisis data using multiple regression analysis with the formula  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_5X_5 + e$  Based on calculations derived regression equation:  $Y = 0.321 + 0.144 X_1 + 0.138 X_2 + 0.157 X_3 + 0.256 X_4 + 0.232 X_5$  From these equations can be explained that each coefficient b obtained a positive value, it means if each variable studied further enhanced, then one by one will affect patient satisfaction. If the variable reliability ( $X_1$ ) improved by one point, the patient satisfaction increased 0.144 points. If the variable responsiveness ( $X_2$ ) increased one point, the patient satisfaction increased 0.138 points. If the variable empathy ( $X_3$ ) increased one point, then increased patient satisfaction guarantee 0,157 points if the variable ( $X_4$ ) improved by one point, then increased patient satisfaction 0.256 points. If the real form of the variable ( $X_5$ ) improved by one point, the patient satisfaction increased 0.232 points. Based Fhitung = 22.639 > F = 3.405 indicates that the service factor together positive and significant impact on patient satisfaction. Of 5 independent variables studied variables guarantees a greater influence means suitable for use collateral variables predicted Y variables (patient satisfaction) at the health center in Sengata Linga bay.

Keyword ; Service, Satisfaction

## I. PENDAHULUAN

Puskesmas Teluk Lingga di Sangatta akan memberikan pelayanan kepada pasien berupa lima dimensi mutu pelayanan meliputi : bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

- a. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan pegawai ,perawat dan dokter menjaga kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan puskesmas.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan pegawai, perawat dan dokter memberikan pelayanan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan ,pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit, keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja
- e. Empat (*empathy*), meliputi kemampuan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat, Hal ini yang menjadi permasalahan Puskesmas Teluk

Lingga adalah bagaimana memberikan pelayanan kepada pasien agar konsumen merasa puas. Puskesmas Teluk Lingga yang berlokasi di Sangatta adalah salah satu usaha jasa pelayanan kesehatan yang ada. Dalam rangka untuk memuaskan pasiennya, puskesmas ini telah berusaha meningkatkan pelayanan dalam menerima pasien dengan sambutan cepat dan tepat sehingga tidak terkesan lamban mengenai pendaftaran pasien, menambah atau melengkapi peralatan medis serta fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya, pengarahan Kepala Puskesmas secara rutin bagi karyawan dan para perawat terutama untuk memberikan pengarahan tentang sikap, keramahan dan sopan santun para karyawan puskesmas dalam menghadapi pasien serta penanganan pasien secara profesional, menjaga serta memperhatikan kebersihan ruangan sehingga dapat membuat para pasien merasa nyaman dalam menjalani perawatan, menjaga dan memperhatikan keamanan para pasien selama berobat di Puskesmas Teluk Lingga Sangatta.

## II. PERMASALAHAN

Kepuasan adalah suatu tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa serta apabila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas.maka dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan , dan empati secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

pada puskesmas teluk lingga di Sangatta?

2. Manakah dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas teluk lingga di Sangatta?

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada puskesmas teluk lingga di Sangatta. Penentuan sampel dilakukan secara sensus yaitu sebanyak 92 orang responden. Pengumpulan data dengan cara *Library Research* dan *Field Work Research*.

Alat analisis yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis Regresi Linier Berganda yang digunakan untuk menunjukkan adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berobat pada Puskesmas Teluk Lingga di Sangatta. Penelitian ini dilakukan pada puskesmas teluk lingga di Sangatta. Alat analisis yang digunakan adalah dengan membandingkan laporan keuangan pada dua periode yang lalu, sedangkan pengujian hipotesis dengan kriteria bila penggunaan modal kerja berjalan efisien, hipotesis ditolak dan bila penggunaan modal kerja berjalan belum efisien, hipotesis diterima. Adapun untuk menentukan besar sampel dalam penelitian digunakan tingkat kelonggaran sebesar 10% dari jumlah populasi.

$$n = \frac{1}{1 + N(e)^2}$$

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan dalam merumuskan masalah yang dikemukakan sebelumnya maka akan dikemukakan terlebih dahulu indikator

dari variabel yang diteliti, variabel terikat dan variabel bebas.

Tujuan dari pembahasan ini yang pada dasarnya untuk menganalisa sampai sejauh mana pengaruh faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan pasien, sedangkan faktor-faktor pelayanan merupakan variabel bebas (*independent variable*).

Pada bagian terdahulu bahwa penelitian ini menggunakan alat analisis regresi berganda yaitu model untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian ini, dalam variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  sebagai variabel bebas sedangkan  $Y$  sebagai variabel terikat.

Mengetahui signifikan atau tidak signifikan pengaruh faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat diuji dengan Uji t yaitu dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan atau nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka faktor-faktor pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dan untuk mengetahui keeratan hubungan faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada Uji F (*Fisher Test*) dan Uji Parsial (*t test*).

Untuk mengetahui perhitungan dengan komputer program SPSS menghasilkan analisis regresi menyeluruh, pertama-tama menjelaskan skor rata-rata untuk tiap variabel pelayanan dengan standar deviasi seperti yang tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 5.1 : JUMLAH VARIABEL RATA-RATA DAN STANDAR DEVIASI.

Index	Nama	Rata-Rata	Standar Deviasi
1.	Keandalan	3,5000	0,8002
2.	Daya Tanggap	3,5345	0,5032
3.	Empati	4,0172	0,6067
4.	Jaminan	3,4655	0,7995
5.	Wujud Nyata	3,2759	0,8542
Dep. Var.	Kepuasan	3,5931	0,3494

Sumber Data : Hasil Perhitungan Komputer Program SPSS

Melihat tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Keandalan ( $X_1$ ) skor rata-ratanya sebesar 3,5000 yang dapat diartikan bahwa sudah di atas skor rata-rata 3 atau cukup memuaskan dengan standar deviasi 0,8002 dari rata-rata.
2. Daya Tanggap ( $X_2$ ) skor rata-ratanya 3,5345 juga dapat diartikan bahwa sudah berada di atas skor rata-rata 3 atau cukup memuaskan dengan standar deviasi 0,5032 dari rata-rata tersebut.
3. Empati ( $X_3$ ) skor rata-ratanya 4,0172 juga berarti bahwa sudah di atas skor rata-rata 4 atau memuaskan dengan standar deviasi 0,6067 dari rata-rata tersebut.
4. Jaminan ( $X_4$ ) skor rata-rata sebesar 3,4655 yang dapat diartikan bahwa sudah di atas skor rata-rata 3 atau cukup memuaskan dengan standar deviasi 0,7995 dari rata-rata tersebut.
5. Wujud Nyata ( $X_5$ ) skor rata-rata 3,2759 juga dapat diartikan bahwa sudah di atas skor rata-rata 3 atau cukup memuaskan dengan standar deviasi 0,8542 dari rata-rata tersebut.
6. Khusus mengenai tanggapan responden terhadap kepuasan pasien mengenai seluruh pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Teluk Lingga skor rata-ratanya 3,5931, dan skor ini di atas rata-rata 3, juga dapat diartikan sudah cukup memuaskan

dengan standar deviasi 0,3494 dari rata-rata tersebut.

Untuk melihat hubungan variabel pelayanan dengan variabel kepuasan atau koefisien regresi arahnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 5.2 : HUBUNGAN VARIABEL PELAYANAN DENGAN VARIABEL KEPUASAN.

Variabel	Koefisien Regresi
- Keandalan	0,144
- Daya Tanggap	0,138
- Empati	0,157
- Jaminan	0,256
- Wujud Nyata	0,232
- Constant	0,321

Sumber Data : Hasil Perhitungan Komputer Program SPSS

Dengan melihat tabel di atas dapat dijelaskan bahwa model regresi linier berganda dapat disempurnakan sebagai berikut:

$$Y = 0,321 + 0,144X_1 + 0,138X_2 + 0,157X_3 + 0,256X_4 + 0,232X_5$$

1. Indikator variabel pelayanan  $X_1$  (Keandalan) Puskesmas Teluk Lingga terhadap variabel kepuasan koefisien arah (regresinya) adalah positif 0,144 artinya bila keandalan ini dikelola dengan baik akan dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pasien.
2. Indikator variabel pelayanan  $X_2$  (Daya Tanggap) Puskesmas Teluk Lingga terhadap variabel kepuasan koefisien regresinya adalah positif 0,138 yang berarti bahwa bila daya tanggap ditingkatkan akan menambah kepuasan pasien lebih meningkat.
3. Indikator variabel pelayanan  $X_3$  (Empati) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien koefisien regresinya adalah 0,157 yang berarti bahwa jika empati ditingkatkan maka kepuasan pasien juga meningkat.

4. Indikator variabel pelayanan X<sub>4</sub> (Jaminan) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien koefisien regresinya adalah 0,256 yang berarti bila empati ditingkatkan akan meningkatkan pula kepuasan pasien.
5. Indikator variabel pelayanan X<sub>5</sub> (Wujud Nyata) Puskesmas Teluk Lingga terhadap variabel kepuasan pasien koefisien regresinya adalah positif 0,232 yang berarti jika wujud nyata Puskesmas Teluk Lingga ditambah dan ditingkatkan akan menambah kepuasan pasien.

Selanjutnya kuatnya hubungan atau kuatnya korelasi antara variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien diketahui melalui Uji t (uji parsial) dan Uji F (uji serentak) serta uji r<sup>2</sup> dan R Squared (R<sup>2</sup>).

#### 1. Uji t (Parsial)

Tabel 5.3 : UJI t (UJI PARSIAL)

Variabel	t	Sig	Parsial r <sup>2</sup>
X <sub>1</sub> (Keandalan)	3,857	0,000	0,472
X <sub>2</sub> (Daya Tanggap)	2,364	0,022	0,312
X <sub>3</sub> (Empati)	3,064	0,003	0,391
X <sub>4</sub> (Jaminan)	7,066	0,000	0,700
X <sub>5</sub> (Wujud Nyata)	6,633	0,000	0,677

Sumber Data : Hasil Perhitungan Komputer Program SPSS (lihat lamp.)

- a. Indikator variabel pelayanan (keandalan) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien dengan probabilitas sampling 0,000 lebih kecil dari tingkat kenyataan 0,05 sebagai tolok ukurnya, pada derajat kebebasan 86, diperoleh t<sub>hitung</sub> 3,857 lebih besar dari t<sub>daftar</sub> 1,987 dan r<sup>2</sup> = 0,472. Ini berarti variabel keandalan berpengaruh signifikan

terhadap variabel kepuasan pasien. Adapun besarnya pengaruh yang diberikan adalah 47,2%.

- b. Indikator variabel pelayanan (daya tanggap) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien dengan probabilitas sampling 0,022 lebih kecil dari 0,05 sebagai tolok ukurnya pada derajat kebebasan 86 diperoleh t<sub>hitung</sub> 2,364 lebih besar dari t<sub>daftar</sub> 1,987 dan r<sup>2</sup> = 0,312. Ini berarti variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Adapun besarnya pengaruh yang diberikan adalah 31,2%.
- c. Indikator variabel pelayanan (empati) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien dengan probabilitas sampling 0,033 lebih kecil dari 0,05 sebagai tolok ukurnya, pada derajat kebebasan 86, diperoleh t<sub>hitung</sub> 3,064 lebih besar dari t<sub>daftar</sub> 1,987 dan r<sup>2</sup> = 0,391. Ini berarti variabel pelayanan empati berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Adapun besarnya pengaruh yang diberikan adalah 39,1%.
- d. Indikator variabel pelayanan (jaminan) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien dengan probabilitas sampling 0,000 lebih kecil dari 0,05 sebagai tolok ukurnya, pada derajat kebebasan 86 diperoleh t<sub>hitung</sub> 7,066 lebih besar dari t<sub>daftar</sub> 1,987 dan r<sup>2</sup> = 0,700. Ini berarti variabel pelayanan jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Adapun besarnya pengaruh yang diberikan adalah 70,0%.
- e. Indikator variabel pelayanan (wujud nyata) Puskesmas Teluk Lingga terhadap kepuasan pasien dengan probabilitas sampling 0,000 lebih kecil dari 0,05 sebagai tolok ukurnya pada derajat kebebasan 86, diperoleh t<sub>hitung</sub> 6,633 lebih besar

dari  $t_{daftar}$  1,987 dan  $r^2 = 0,677$ . Ini berarti variabel pelayanan wujud nyata berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Adapun besarnya pengaruh yang diberikan adalah 67,7%.

- f. Dari kelima variabel independen ternyata yang paling berpengaruh besar pada kepuasan pasien adalah jaminan ( $X_4$ ) dengan sumbangan 70,0%.

Tabel 5.4 : UJI F (UJI SERENTAK)

Source	D.F	F. Ratio	Prob	R. Squared
Regression	5	22.639	0,00.000	0,685
Residual	52			
Total	57			

Sumber Data : Hasil Perhitungan Komputer Program SPSS (lihat lamp.)

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa korelasi antara variabel pelayanan sebagai variabel independen terhadap variabel kepuasan pasien sebagai variabel independen berdasarkan hasil komputer program statistik SPSS ver. 19 diperoleh probabilitas sampling sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sebagai tolok ukurnya, pada derajat kebebasan 92 diperoleh  $F_{Ratio}$  22,639 lebih besar dari  $F_{daftar}$  sebesar 2,310 dan  $R_{Squared} = 0,685$  atau 68,5%.

### A. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data di atas, ternyata pendapat responden sebanyak 92 orang, menyatakan pengaruh antara variabel-variabel independen yaitu : variabel Keandalan, Daya tanggap, Empati, Jaminan dan Wujud Nyata dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lingga di Sangatta, ditunjang oleh koefisien arah (koefisien regresi) adalah sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  (Keterandalan) dengan variabel (Y) Kepuasan Pasien pada

Pukesmas Teluk Lingga Sangatta adalah positif sebesar 0,144

2. Variabel  $X_2$  (Daya tanggap) dengan variabel (Y) Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lingga Sangatta adalah positif sebesar 0,138
3. Variabel  $X_3$  (Empati) dengan variabel (Y) Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lingga Sangatta adalah positif sebesar 0,157
4. Variabel  $X_4$  (Jaminan) dengan variabel (Y) Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lingga Sangatta adalah positif sebesar 0,256
5. Variabel  $X_5$  (Wujud Nyata) dengan variabel (Y) Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lingga Sangatta adalah positif sebesar 0,232

Oleh karena pengaruh semua variabel independen dengan variable dependen adalah positif, maka dapat pula diartikan bahwa variabel-variabel tersebut saling berkolerasi positif dan kolerasinya adalah linier

Dari urian diatas, maka Model regresi linier berganda dapat diaplikasikan menjadi persamaan linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,321 + 0,144 X_1 + 0,138 X_2 + 0,157 X_3 + 0,256 X_4 + 0,232 X_5 .$$

Pengaruh antara variabel- variabel independen yaitu : variabel Keterandalan, Daya tanggap, Empati, Jaminan dan Wujud Nyata setelah di uji secara simultan ( serentak) diperoleh probabilitis sampling 0,000 lebih kecil dari alfa 0,05 sebagai tolok ukurnya pada tingkat keyakinan 95 % diperoleh  $F_{hitung} = 22,639 > F_{daftar} = 2,310$  dengan  $R_{Squared} = 0,685$ .

Hal ini memberikan arti bahwa secara serentak kelima Variabel bebas tersebut berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan memberikan pengaruh sebesar  $R_{Squared} = 0,685$  atau 68,50 % terhadap Kepuasan Pasien dan sisanya 31,50% dipengaruhi oleh Variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji parsial ke 5 Variabel bebas (X) semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Teluk Lingga di Sangatta.

Variabel X4 (variable Jaminan) dengan tingkat kelayakan 0% lebih kecil dari alfa ( $\sigma = 0,05 = 5\%$ ) Sebagai tolok ukurnya pada derajat kebebasan 92 diperoleh t hitung sebesar 7,066 lebih besar dari t daftar sebesar 1,9870 dan besarnya pengaruh variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,700 atau 70%. Dengan demikian pengaruh variabel Jaminan terhadap keputusan pasien adalah dominan.

## V. Kesimpulan dan Saran

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang berhasil dihimpun di lapangan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis secara parsial variabel pelayanan dengan indikator-indikator pelayanan seperti: keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*) dan wujud nyata (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Teluk Lingga dan Variabel Jaminan mempunyai pengaruh paling besar, dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan dan diterima.
2. Analisis serentak uji secara simultan ( Uji F) diperoleh probabilitas sampling 0,000 lebih kecil dari alfa 0,05 sebagai tolok ukurnya pada tingkat keyakinan 95 % diperoleh  $F_{hitung} = 22,639 > F_{daftar} = 2,310$

Hal ini memberikan arti bahwa secara serentak kelima Variabel bebas tersebut berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

3.  $R_{Squad} = 0,685$  atau 68,50 indikator-indikator variabel pelayanan Puskesmas Teluk Lingga mempunyai pengaruh sebesar 68,5% dan sisanya 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### B. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan berkaitan dengan kesimpulan di atas adalah:

1. Hendaknya lebih memperhatikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan pasien dan membawa image bagi Puskesmas Teluk Lingga di Sangatta.
2. Hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien yang telah berobat pada Puskesmas Teluk Lingga sebesar 68,5% dapat lebih ditingkatkan pada masa-masa yang akan datang.

Dari 5 variabel pelayanan yang telah diteliti variabel daya tanggap memberikan kontribusi atau pengaruh paling kecil sebesar 31,2%, disarankan untuk mendapatkan perhatian oleh manajemen Puskesmas Teluk Lingga agar dapat lebih ditingkatkan

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] BASU SWASTHA dan IRAWAN, 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Ketujuh, Penerbit Liberty, Yogyakarta,
- 2000, *Azas-Azas Marketing*, Edisi Keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- [2] BUCHARI ALMA, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung,
- [3] FANDY TJIPTONO dan ANASTASIA, 2000, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, Cetakan Pertama, J & J Learning, Yogyakarta.

- [4]H. A. S. MOENIR, 2001,*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kesembilan, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- [5]SUPRAPTO J., 2002, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rieneka Cipta, Jakarta.
- [6]J.P.G. SIANIPAR, 2003, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Penerbit Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- [7]KOTLER, PHILIP, 2000,*Marketing Management Analysis, Planning, And Control*, Eighth Addition, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- \_\_\_\_\_,2001, *Marketing Management*, terjemahan Hendra Teguh dan Roni A. Rusli, Edisi Kesembilan, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- [8]M. MURSID, 2000,*Manajemen Pemasaran*, Edisi Kelima, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- [9]REWOLDT, JAMES STEWARTH H., SCOTT, JAMES D., WARSHAW, MARTIN R., 2002, *Introduction to Marketing Management*, terjemahan A. Hasyim Ali, Cetakan Ketujuh, Penerbit Reineka Cipta, Jakarta.
- [10]SOEHARDI SIGIT, 2001,*Marketing Praktis*, Edisi Ketujuh, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- [11]STANTON, WILLIAM J, 2003, *Fundamentals Of Marketing*, terjemahan Drs. Sadu Sundaru, Jilid I, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- [12]SUDJANA, 2000, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Niaga*, Edisi Kesebelas, Penerbit Tarsito, Bandung.
- [13]TIM PENYUSUN KAMUS PUSAT DAN PENGEMBANGAN BAHASA INDONESIA, 2000, *Kamus Besar Bahasa Indoensia*,

Cetakan Ketiga, Perum Penerbit dan Percetakan Balai Pustaka, Jakarta.