

# **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS WALANTAKAN KECAMATAN LANGOWAN UTARA**

*Melky Kindly Suwuh\*, Franckie R. R. Maramis\*, Ribka E. Wowor\**

*\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*

## **ABSTRAK**

*Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional study. Tempat penelitian dilakukan di Puskesmas Walantakan, Kecamatan Langowan Utara. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2018. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah secara quota sampling. Pengumpulan data diperoleh lewat wawancara menggunakan kuesioner dan profil Puskesmas Walantakan. Analisis data berupa univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square, dengan  $\alpha = 0,05$  dan CI = 95%. Hasil penelitian menunjukkan nilai probabilitas pada variabel yang diteliti yakni dimensi Reliabilitas ( $p = 0,046$ ), dimensi Jaminan ( $p = 0,036$ ), dimensi Bukti Fisik ( $p = 0,035$ ), dimensi Empati ( $p = 0,039$ ), dimensi Ketanggapan ( $p = 0,008$ ) serta Kualitas Jasa Pelayanan ( $p = 0,003$ ). Terdapat hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Dari hasil penelitian ini memberikan saran bagi Puskesmas untuk lebih mengoptimalkan jasa pelayanan yang diberikan.*

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

## **ABSTRACT**

*Service quality is an attempt the fulfillment of the needs of consumers with the desire and the accompanied precision how to delivery in order to meet the expectations and customer satisfaction. Service quality is one of the things that relate to customer satisfaction in this patient. This research aims to know the correlation between the quality of services to the patient satisfaction at Walantakan Community Health Center Subdistrict of Langowan Utara. This research uses a kind of analytic survey research with cross sectional study approach. Place the research done at the Walantakan Community Health Center, subdistrict of Langowan Utara. The time of the research was carried out in May – June 2018. The number of samples are 100 respondents. The technique of sampling is the sampling quota basis. The collection of data obtained through interviews using questionnaires and the Walantakan Community Health Center profile. The form of data analysis Univariate and bivariat use chi-square test with  $\alpha = 0.05$  and CI = 95%. The results showed the value of the variable on the probability that examined i.e., the dimension of Reliability ( $p = 0.046$ ), dimensions of Assurance ( $p = 0.036$ ), dimensions of Tangibles ( $p = 0.035$ ), dimensions of Empathy ( $p = 0.039$ ), dimensions of Responsiveness ( $p = 0.008$ ) and Quality of Service ( $p = 0.003$ ). There is a relationship between the Services quality and patients satisfaction at Walantakan Community Health Center Subdistrict of Langowan Utara.. From the results of this study provide advice for Health Center to further optimize the service provided.*

**Key word :** *Service Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Alamsyah, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri. Tjiptono (2000) dikutip oleh Wibowo (2015) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan. Puskesmas dianggap memiliki pelayanan yang baik apabila memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang yang datang berkunjung.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2003). Kepuasan diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan

keluaran dari layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara pada bulan Mei – Juni 2018. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel secara *quota sampling*. Metode pengumpulan data melalui wawancara menggunakan kuesioner dan profil Puskesmas Walantakan.

Analisis data dilakukan secara univariat terhadap distribusi karakteristik responden serta variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang terbagi atas 27 (27,0%) responden laki-laki dan 73 (73,0%) responden perempuan. Dari segi umur, yang

menjadi dominan ialah dari rentang umur 17 tahun - 25 tahun dan 36 tahun - 45 tahun masing-masing sebanyak 24 (24,0%) responden. Berdasarkan alamat tempat tinggal, Desa Toraget merupakan responden dengan jumlah terbanyak yakni 19 (19,0%) responden. Berdasarkan jenjang pendidikan terakhir, yang menjadi responden terbanyak adalah tamat Sekolah Menengah Atas sebanyak 51 (51,0%) responden serta sebanyak 40 (40,0%) responden yang jenis pekerjaannya adalah tidak bekerja/IRT.

#### **Gambaran Umum Reliabilitas**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 61 (61,0%) responden yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori baik dan 39 (39,0%) responden yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori kurang baik.

#### **Gambaran Umum Jaminan**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 74 (74,0%) responden yang menilai dimensi jaminan dalam kategori baik dan 26 (26,0%) responden yang menilai dimensi jaminan dalam kategori kurang baik.

#### **Gambaran Umum Bukti Fisik**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 55 (55,0%) responden yang menilai dimensi bukti fisik dalam kategori baik dan 45 (45,0%) responden yang menilai dimensi fisik dalam kategori kurang baik.

#### **Gambaran Umum Empati**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 57 (57,0%) responden yang menilai dimensi empati dalam kategori baik dan 43 (43,0%) responden yang menilai dimensi empati dalam kategori kurang baik.

#### **Gambaran Umum Ketanggapan**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 58 (58,0%) responden yang menilai dimensi ketanggapan dalam kategori baik dan 42 (42,0%) responden yang menilai dimensi ketanggapan dalam kategori kurang baik.

#### **Gambaran Umum Kualitas Jasa Pelayanan**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 53 (53,0%) responden yang menilai kualitas jasa pelayanan dalam kategori baik dan 47 (47,0%) responden yang menilai kualitas jasa pelayanan dalam kategori kurang baik.

#### **Gambaran Umum Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diperoleh hasil 53 (53,0%) responden yang menilai kepuasan pasien dalam kategori puas dan 47 (47,0%) responden yang menilai kepuasan pasien dalam kategori kurang puas.

### **Hubungan antara Reliabilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan bahwa nilai  $p = 0,046$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara dimensi reliabilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jusriani tahun 2016 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala Kabupaten Konawe yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi reliabilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,008$ .

### **Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan bahwa nilai  $p = 0,036$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nidia tahun 2012 tentang pengaruh kualitas jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar menunjukkan adanya hubungan antara

dimensi jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,030$ .

### **Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan bahwa nilai  $p = 0,035$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo tahun 2014 tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang II yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ .

### **Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan bahwa nilai  $p = 0,035$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani tahun 2015 tentang hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo yang

menunjukkan adanya hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ .

#### **Hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan bahwa nilai  $p = 0,008$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Respati tahun 2014 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,001$ .

#### **Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara**

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan bahwa nilai  $p = 0,003$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani tahun 2015 tentang hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Hasil analisa bivariat dengan *chi square* diperoleh *p value* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti ada hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo.

Hasil penelitian pendukung lainnya juga dilakukan oleh Dano tahun 2011 tentang hubungan jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I Sragen. Hasil analisis bivariat menggunakan uji *fiser exact* dan hasil uji statistik menunjukkan nilai  $\chi^2 = 7,597$  dengan nilai  $p = 0,006$  yang artinya terdapat hubungan antara jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I Sragen.

Penelitian pendukung lainnya pun dilakukan oleh Rachmania (2015) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji statistik *Kendall Tau* yaitu nilai koefisiensi korelasi sebesar  $0,381$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0$  ( $\alpha < 0,05$ ).

Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien menjadi bagian yang penting dan

merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kalitas layanan kesehatan. Artinya, dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan. Karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Kualitas layanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yakni sejauh mana pihak pemberi jasa layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan. Apakah pelayanan yang diberikan baik yang membuat pasien merasa puas atau malah sebaliknya dengan pelayanan yang kurang baik tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut.

Ada beberapa faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang dikenal dengan SERVQUAL. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, yakni *Reliability* (reliabilitas) yaitu kemampuan suatu layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, terampil, akurat, produk/jasa yang disampaikan sesuai janji serta dapat dipercaya. *Assurance* (jaminan) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, rasa hormat, komunikasi dan pengetahuan yang baik,

keterampilan dalam memberikan keamanan dalam pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. *Tangibles* (bukti langsung) adalah bukti nyata kemampuan suatu layanan kesehatan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. *Empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan serta *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) adalah keadaan tanggap dalam menyediakan pelayanan yang cepat atau responsif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.
2. Terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.
3. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.
4. Terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.
5. Terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.
6. Terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

## SARAN

1. Bagi pihak Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara diharapkan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan dalam hal ketersediaan tenaga kesehatan dalam hal ini penambahan SDM kesehatan ( dokter gigi, tenaga kesehatan masyarakat, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, tenaga kefarmasian, tenaga administrasi dan pekarya ), petunjuk arah pelayanan, kondisi fisik puskesmas dalam hal ini menyangkut keadaan bangunan, serta penambahan alat kesehatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien baik di puskesmas, rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya serta menggunakan dimensi yang lain seperti *competence, access, courtesy, credibility* supaya hasil penelitian selanjutnya akan menjadi bandingan terhadap hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Afriyanto, R. 2008. *Analisis Kepuasan*

*Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Besuki Situbondo* (Online)

<http://eprints.umm.ac.id/2890/1/c.pdf>

Diakses pada tanggal 21 Mei 2018 Pukul 13.57 WITA.

Alamsyah, D. 2012. *Manajemen Pelayanan*

*Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Andriyani, I. 2015. *Hubungan Kualitas*

*Pelayanan dalam Lima Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo* (Online)  
<http://digilib.stikeskusumahusada.ac.id/files/disk1/23/01-gdl-ikaandriya-1105-1-artikel-a.pdf>. Diakses tanggal 19 Mei 2018 Pkl. 11.46 WITA.

Ariany, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan*

*Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan*. *eJournal Administrasi Negara*, Volume 5, Nomor 4, 2017: 6883-6896 (Online)

[http://ejournal.an.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/11/JURNAL%20\(11-15-17-01-30-55\).pdf](http://ejournal.an.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/11/JURNAL%20(11-15-17-01-30-55).pdf)

Diakses tanggal 14 April 2018 Pukul. 12.20 WITA.

Herwanto, H. 2015. *Pengaruh Kualitas*

*Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur*. (Online)

<http://repository.ut.ac.id/6421/1/42429.pdf>

Diakses pada tanggal 21 Mei 2018 Pukul 13.45 WITA.

Jusriani. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan*

*Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016* (Online)

[http://sitedi.uho.ac.id/uploads\\_sitedi/J1A212016\\_sitedi\\_JUSRIANI%20\(J1A212016\).pdf](http://sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi/J1A212016_sitedi_JUSRIANI%20(J1A212016).pdf). Diakses tanggal 23 Mei 2018 Pkl. 06.21 WITA.

- Muninjaya. GAA. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mustafa, Z. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purnomo, I. 2013. *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batang III* (Online)  
<http://www.unikal.ac.id/Journal/index.php/lppm/article/view/324> *Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* Vol 27, No 1 (2014). Diakses tanggal 23 Mei 2018 Pkl. 05.48 WITA.
- Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan
- Utara. 2017. *Profil Puskesmas Walantakan Tahun 2017*. Minahasa: Puskesmas Walantakan.
- Respati, S. A. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang 2014* (Online)  
<http://lib.unnes.ac.id/20257/1/6411411220-S.pdf>. Diakses tanggal 21 Mei 2018 Pkl. 17.41 WITA.
- Sari S. W. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gondang, Sragen* (Online)  
<http://eprints.ums.ac.id/43620/4/HALAMAN%20DEPAN.pdf> Diakses pada tanggal 21 Mei 2018 Pukul 13.53 WITA.
- Siagian, S. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.