

## METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN REGRESI LOGISTIK ORDINAL UNTUK MENGETAHUI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA RBG RZ BANTUL YOGYAKARTA

Fauziah Safiera<sup>1</sup>, Yudi Setyawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Statistika, FST, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta

Email : [fauziahsafiera29@gmail.com](mailto:fauziahsafiera29@gmail.com)

**Abstract.** *In Statistics, there are several methods that can be used to analyze factors affecting the level of customer satisfaction. One of them is the importance-performance analysis (IPA) that aims to determine the level of satisfaction, as well as ordinal logistic regression is to know the factors that influence the level of satisfaction. The aims of this research is to analyze how the level of patient satisfaction and the factors that influence the level of patient satisfaction. Data were collected through a survey questionnaire to the patients who take medication at RBG RZ Primary Medical Center Bantul Yogyakarta. Measurement of medical services in this study are the dimensions of service quality namely physical evidence (tangibility), reliability, responsiveness, empathy, and assurances. Based on the results of importance-performance analysis (IPA), level of concordance between the results obtained with interests in the performance of the RBG RZ Primary Medical Center Bantul Yogyakarta has a value between 97% - 102%. Accordingly, the patients are satisfied with the performance of the medical center. Factors affecting the satisfaction based on the ordinal logistic analysis are reliability, responsiveness, and assurances variables where the accuracy of the model is 74.4%.*

**Keywords :** *The level of patient satisfaction, Importance-performance-analysis (IPA), Ordinal logistic regression.*

**Abstract.** Dalam Statistika terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Metode yang dapat digunakan adalah *importance-performance analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan, serta regresi logistik ordinal untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pasien serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner terhadap pasien yang melakukan pengobatan pada poliklinik umum Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta. Pengukuran jasa pelayanan medis dalam penelitian ini menggunakan dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan jaminan (*assurances*). Berdasarkan hasil *importance-performance analysis* (IPA) diperoleh hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan di Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta memiliki nilai antara 97%-102%. Dengan demikian pasien sudah merasa puas terhadap kinerja klinik. Untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan analisis regresi logistik ordinal yaitu variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurances* dengan ketepatan model sebesar 74,4%.

**Kata kunci :** Tingkat kepuasan pasien, *Importance-performance analysis* (IPA), Regresi logistik ordinal.

### 1. Pendahuluan

Dalam statistika terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan antara lain *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Regresi Logistik Ordinal. Model ini menjelaskan konsep tentang loyalitas pelanggan. Metode IPA digunakan untuk mengetahui bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kepuasan serta atribut apa yang harus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang terbaik. Regresi logistik ordinal bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan serta mengetahui seberapa besar ketepatan estimasi menggunakan model yang telah diperoleh.

Salah satu penerapan tingkat kepuasan seorang pelanggan adalah kepuasan seorang pasien. Bentuk kepuasan yang menjadi indikator keberhasilan adalah sebuah pelayanan. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain, seperti pelayanan kesehatan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan. Rumah sakit atau klinik merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Salah satunya adalah Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta. Klinik Pratama RBG RZ merupakan organisasi non pemerintahan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan medis. Klinik Pratama RBG RZ berlokasi di Jalan Parangtritis km 10 Timbulharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta. Layanan yang diberikan antara lain poliklinik umum, persalinan, pemeriksaan kehamilan, keluarga berencana, khitanan, pengantaran pasien dan jenazah.

Penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) atau Regresi Logistik Ordinal sebelumnya telah dilakukan oleh Majid A. (2013) untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di Stasiun Jakarta Kota. Indra WD (2013) melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan. Achmad YP (2013) meneliti untuk mengetahui pengukuran kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja pasien terhadap berbagai dimensi pelayanan Klinik Pratama RBG RZ Bantul khususnya pada poliklinik umum.

### 2.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih sebagai sampel yang sedang melakukan pengobatan pada poliklinik umum. Data sekunder adalah data yang bersifat menunjang suatu penelitian diperoleh melalui literatur lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan kualitas jasa dalam perusahaan jasa.

### 2.3 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel dependen ( $Y$ ) dan independen ( $X$ ). Variabel dependen ( $Y$ ) adalah kepuasan, dan variabel ( $X$ ) adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurances*.

### 2.4 Metode Analisis Data

#### 2.4.1 Metode *Importance-performance analysis* (IPA)

*Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan dan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan pelanggan. Analisis tersebut terdiri atas dua komponen yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja adalah dengan rumus :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana :

$TK_i$  : Tingkat kesesuaian responden ke- $i$

$X_i$  : Skor penilaian tingkat kinerja (kepuasan) perusahaan

$Y_i$  : Skor penilaian tingkat kepentingan (harapan) pelanggan

Sedangkan untuk mengetahui skor penilaian rata-rata tingkat kinerja perusahaan dan skor tingkat kepentingan pelanggan yang berguna untuk menentukan prioritas peningkatan atribut yang mempengaruhi kepuasan digunakan diagram kartesius dengan rumus sebagai berikut :

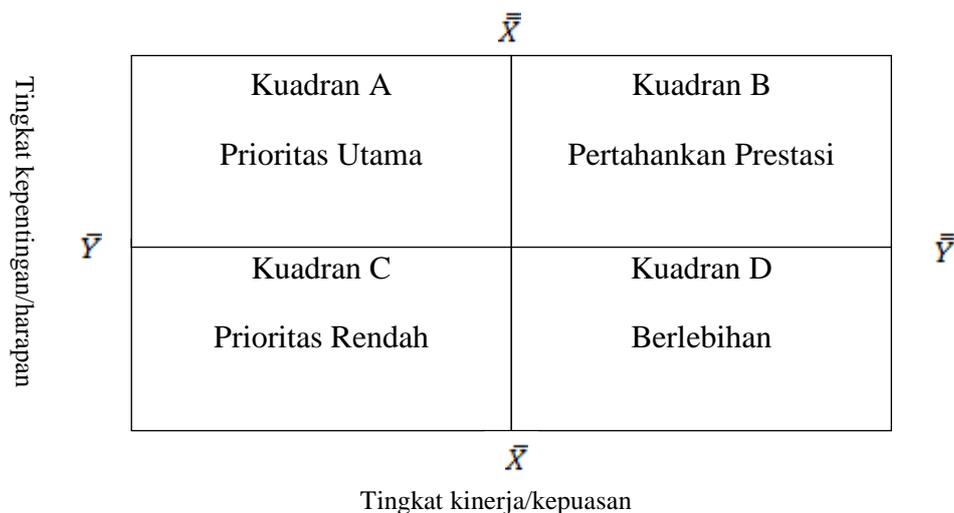
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \tag{2}$$

$\bar{X}, \bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) untuk suatu atribut

$\sum X_i, \sum Y_i$  : Total skor penilaian tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) untuk atribut ke- $i$

$n$  : Jumlah responden

Berikut ini merupakan gambar diagram kartesius tingkat harapan dan kinerja (kenyataan) dengan ke-empat kuadrannya :



**2.4.2 Method Successive Interval (MSI)**

*Method of Successive Interval* atau Metode Successive Interval yang sering disingkat dengan MSI merupakan salah satu metode konversi data yang sering digunakan untuk menaikkan skala pengukuran dari ordinal menjadi interval.

**2.4.3 Regresi Logistik Ordinal**

Regresi logistik ordinal adalah perluasan dari regresi logistik biner dimana regresi logistik ordinal merupakan salah satu metode statistika untuk menganalisis data dengan variabel respon berskala ordinal yang terdiri dari tiga kategori atau lebih dan variabel prediktor yang merupakan *covariate* (jika menggunakan skala interval atau rasio) atau bisa merupakan faktor (jika menggunakan skala nominal atau ordinal). Model regresi logistik ordinal berbentuk:

$$P(Y \leq j | X) = \frac{\exp(\beta_{0j} + \sum_{k=1}^p \beta_k X_k)}{1 + \exp(\beta_{0j} + \sum_{k=1}^p \beta_k X_k)} \tag{3}$$

dengan  $j = 1, 2, \dots, j$  adalah kategori respon,

$\beta_0 = \alpha$  ketika  $x_{i0} = 1$  dan merupakan perpotongan (*intercept*) dari model regresi logistik.

Persamaan (3) dapat dituliskan dalam bentuk logit sebagai:

$$g(x) = \text{logit}(P(Y \leq j | X)) = \ln\left(\frac{P(Y \leq j | X)}{1 - P(Y \leq j | X)}\right) = \beta_0 + \beta_1 x \quad (4)$$

dengan  $g(x)$  merupakan fungsi hubungan dari model regresi logistik yang disebut fungsi hubungan logit.

Untuk memutuskan apakah koefisien model regresi logit di atas signifikan, dilakukan uji signifikansi parameter model secara simultan dan parsial.

a. Uji signifikan seluruh model (Uji G)

Hipotesis :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_p = 0$$

$$H_1 : \text{Terdapat minimal ada satu } \beta_j \neq 0$$

Statistik Uji :

$$G = -2 \ln \frac{\text{likelihood tanpa variabel bebas}}{\text{likelihood dari seluruh model}} \quad (5)$$

Kriteria uji : Tolak  $H_0$  jika  $G > \chi^2_{(p, \alpha)}$  atau nilai signifikan ( $p$ -value)  $< \alpha$  dengan  $\alpha = 5\%$ .

b. Uji keberartian parameter secara parsial (uji Wald)

Hipotesis :

$$H_0 : \beta_j = 0, \text{ untuk } j = 0, 1, \dots, p$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0, \text{ untuk } j = 0, 1, \dots, p$$

Taraf Signifikansi : 5%

$$\text{Statistik Uji : } W = \frac{\hat{\beta}_j}{SE(\hat{\beta}_j)} \quad (6)$$

Kriteria uji :  $H_0$  ditolak jika  $W < -Z_{\alpha/2}$  atau  $W > Z_{\alpha/2}$ , atau  $p$ -value  $< \alpha$  dengan  $\alpha = 5\%$ .

c. Nilai odds ratio

Nilai *odds ratio* diinterpretasikan sebagai resiko atau kecenderungan terjadinya kejadian atau peristiwa  $y=1$  pada kategori  $X_k$  adalah sebesar  $\exp(\beta_k)$  kali resiko terjadinya atau peristiwa  $y=1$  pada kategori pembanding.

$$\text{odds} = \frac{\pi_j}{1 - \pi_j} = \exp(\beta_0 + \beta_1 \cdot x_{j1} + \dots + \beta_p \cdot x_{jp}) \quad (7)$$

d. Uji kesesuaian model (*Uji Goodness of Fit*)

Hipotesis :

$H_0$  : Model cukup memenuhi (sesuai)

$H_1$  : Model tidak cukup memenuhi (tidak sesuai)

Statistik Uji :

$$D = - \sum_{i=1}^n \left[ y_i \ln \left( \frac{\hat{\pi}_i}{y_i} \right) + (1 - y_i) \ln \left( \frac{1 - \hat{\pi}_i}{1 - y_i} \right) \right] \quad (8)$$

dengan :

$$\hat{\pi} = \frac{\exp(g(x_i))}{1 + \exp(g(x_i))}, g(x_i) = \beta_0 + \beta_1 x_{i1} + \dots + \beta_p x_{ip}, i = 1, 2, \dots, n \quad (9)$$

Kriteria uji :  $H_0$  ditolak apabila  $p$ -value  $< \alpha$  dengan  $\alpha$  (5%)

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### 3.1 Analisis deskriptif karakteristik responden

Setelah melakukan penelitian terhadap 195 responden pada poliklinik umum di Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta, diperoleh hasil :

- a) Jenis kelamin laki-laki (26%) dan perempuan (74%)
- b) Usia  $\leq$  20 tahun (5%), 21-30 tahun (20%), 31-40 tahun (20%), 41-50 tahun (22%), dan lebih dari 51 tahun (33%)
- c) Asal daerah Bantul (83%) dan luar Bantul (17%)
- d) Pekerjaan petani dan buruh (44%), karyawan swasta (23%), penjahit dan wiraswasta (8%), guru (9%); mahasiswa dan pelajar (5%), ibu rumah tangga dan lansia (12%)
- e) frekuensi kunjungan dalam satu bulan terakhir sebanyak satu kali (44%), dua kali (23%), tiga kali (8%), empat kali (9%), lima kali (5%), enam kali (12%).

#### 3.2 Importance-Performance Analysis (IPA)

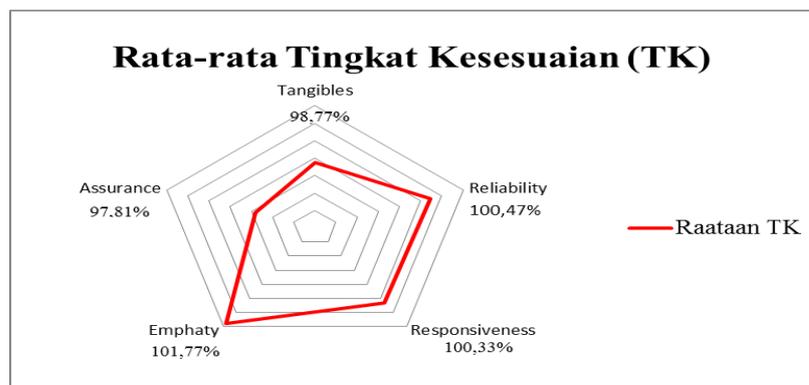
*Importance-Performance Analysis* terdiri atas analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien. Hasil perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat keadaan pada setiap atribut.

**Tabel 1. Tingkat Kesesuaian antara Nilai Kepentingan dan Kepuasan**

No	Atribut/ Daftar Pertanyaan	TK <sub>i</sub> (%)
<b>A. Tangibles</b>		
1	Ruangan klinik luas	106.53
2	Ruangan tunggu klinik nyaman	101.04
3	Kenyamanan ruang ibadah (Musholla)	82.80
4	Petugas klinik berpenampilan rapih dan sopan	102.43
5	Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas dan mudah ditemukan	101.03
<b>Total rata-rata Tangible</b>		98,77
<b>B. Reliability</b>		
6	Petugas klinik memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	101.01
7	Petugas klinik memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	101.27
8	Kualitas pelayanan klinik baik	103.81
9	Kemudahan administrasi klinik	101.14
10	Kecepatan petugas memberikan pelayanan dengan segera	96.88
11	Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien	101.94
12	Petugas klinik menggunakan perangkat teknologi dengan baik	97.23
<b>Total rata-rata Reliability</b>		100,47

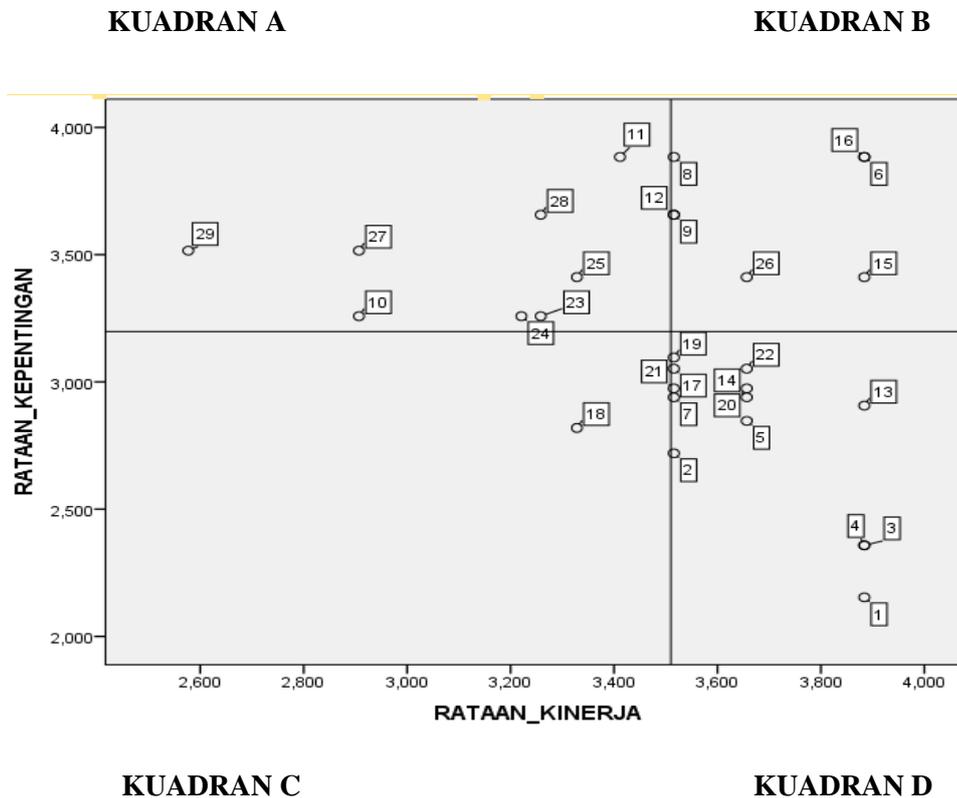
<b>C. Responsiveness</b>		
13	Pelayanan petugas klinik melakukan tindakan secara cepat dan baik	100.89
14	Pelayanan petugas klinik selalu bersedia membantu pasien	101.53
15	Petugas klinik memberikan informasi perawatan dengan jelas	99.37
16	Petugas klinik memberikan pelayanan yang tanggap	99.87
17	Petugas klinik memberikan penjelasan atas penyakit yang diderita pasien	100.00
<b>Total rata-rata Responsiveness</b>		<b>100,33</b>
<b>D. Emphaty</b>		
18	Petugas memberikan waktu untuk berkonsultasi	100.89
19	Kemampuan dokter memberi keyakinan kesembuhan pada pasien	103.99
20	Petugas medis memahami kebutuhan pasien	101.66
21	Petugas klinik tidak membedakan pasien	101.02
22	Petugas klinik menanggapi keluhan pasien	101.27
<b>Total rata-rata Emphaty</b>		<b>101,77</b>
<b>E. Assurance</b>		
23	Pengetahuan dokter	97.30
24	Kesopanan dokter	101.40
25	Kesopanan petugas klinik	101.78
26	Petugas klinik melayani pasien dengan ramah	100.13
27	Petugas menjelaskan jenis penyakit, dan cara meminum obat dengan jelas	100.00
28	Petugas klinik memberikan rasa nyaman dengan pelayanannya	102.25
29	Petugas klinik berpengalaman dan berkopentem	81.81*
<b>Total rata-rata Assurances</b>		<b>97,81</b>

Terlihat bahwa dua puluh sembilan atribut, tingkat kesesuaian berada di bawah 100% dengan nilai kesesuaian yang berkisar antara 97%-102%.



**Gambar 1. Rata-rata Tingkat Kesesuaian**

Atribut kualitas jasa dibuat dalam diagram kartesius terdiri atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dengan  $\bar{X}$  merupakan rata-rata skor tingkat kinerja dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata skor tingkat kepentingan.



Gambar 2. Hasil Analisis Diagram Kartesius

Berikut adalah hasil untuk setiap atribut berdasarkan hasil analisis kuadran.

- Kuadran A : 10, 11, 12, 23, 24, 25, 27, 28, dan 29
- Kuadran B : 6, 8, 9, 15, 16, dan 26
- Kuadran C : 18
- Kuadran D : 1, 2, 3, 4, 5, 7, 13, 14, 17, 19, 20, 21, dan 22

3.3 Regresi Logistik Ordinal

1. Uji Signifikansi Model (Uji G)

Tabel 3. Hasil Analisis Uji G

Log-Likelihood	G	P-value
- 115,832	64,194	0,000

Dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 (5%), karena nilai *p-value* (0,00) < 0,05 dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak. Artinya, minimal ada satu variabel bebas (*tangibles, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel respon (kepuasan pasien).

## 2. Uji Wald

Tabel 3. Nilai *Wald* dan *Pvalue* masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen

Variabel Prediktor	Penduga Parameter	Statistik Wald	P-value	Kesimpulan
Konstanta (1)	2.77529	2.12	0,034	Signifikan
Konstanta (2)	9,42352	6.79	0,000	Signifikan
Konstanta (3)	11.6893	7.61	0.000	Signifikan
Tangibles	0.0387064	0.42	0.674	Tidak Signifikan
Reliability	0.160493	2.37	0.018	Signifikan
Responsiveness	-0.245054	-2.53	0.011	Signifikan
Emphaty	-0.105043	-1.05	0.296	Tidak Signifikan
Assurances	-0.292225	-3.92	0.000	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai *p-value* masing-masing variabel independen yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *assurances* < (0,05) sehingga  $H_0$  ditolak. Sehingga ketiga variabel semua signifikan. Dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurances*.

Berdasarkan model yang terbentuk diperoleh fungsi logit :

$$\pi_2 = \frac{\exp(2,77529 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances})}{1 + \exp(2,77529 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances})}$$

$$g_2(x) = \text{logit}(\pi_2) = 2,77529 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances}$$

$$\pi_3 = \frac{\exp(9,42352 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances})}{1 + \exp(9,42352 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances})}$$

$$g_3(x) = \text{logit}(\pi_3) = 9,42352 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances}$$

$$\pi_4 = \frac{\exp(11,6893 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances})}{1 + \exp(11,6893 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances})}$$

$$g_4(x) = \text{logit}(\pi_4) = 11,6893 + 0,160493 \text{Reliability} - 0,245052 \text{Responsiveness} - 0,292225 \text{Assurances}$$

Setelah melakukan estimasi parameter untuk seluruh responden berdasarkan model yang dibentuk maka diperoleh hasil ketepatan model sebesar 74,4%.

## 4. Kesimpulan

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut : a) Jenis kelamin laki-laki (26%) dan perempuan (74%); b) Usia  $\leq 20$  tahun (5%), 21-30 tahun (20%), 31-40 tahun (20%), 41-50 tahun (22%), dan lebih dari 51 tahun (33%); c) Asal daerah Bantul (83%) dan luar Bantul (17%); d) Pekerjaan petani dan buruh (44%), karyawan swasta (23%), penjahit dan wiraswasta (8%), guru (9%); mahasiswa dan pelajar (5%), ibu rumah tangga dan lansia (12%); e) dan frekuensi kunjungan dalam satu bulan terakhir sebanyak satu kali (44%), dua kali (23%), tiga kali (8%), empat kali (9%), lima kali (5%), enam kali (12%).

Tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan di Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta memiliki nilai antara 97%-102%. Dengan demikian pasien sudah merasa puas terhadap kinerja klinik. Berdasarkan analisis kuadran, atribut-atribut yang harus ditingkatkan

guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien adalah berada pada Kuadran A, sedangkan atribut yang telah sesuai dengan keinginan pasien berada pada kuadran B.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel *reliability*, *responsiveness*, dan assurances serta dengan hasil penerapan model estimasi parameter diperoleh hasil ketepatan estimasi sebesar 74,4%.

### Ucapan Terima Kasih

Dalam penyusunan tulisan ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan pimpinan Jurusan Statistika Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta.

### Daftar Pustaka

- Agresti A, 2007, *Analysis of Ordinal Categorical Data*, Wiley and Sons, New York.
- Aji W K, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Albana M, 2013, *Aplikasi Regresi Logistik Ordinal untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan di Stasiun Jakarta Kota*, Universitas Pakuan, Bogor.
- Azwar S, 2012, *Validitas dan Reliabilitas Edisi 4*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Azwar A, 2003, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Dianto I W, 2013, *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta*, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Febriani V A, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali I, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irfan M, 2007, *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan pada Klinik Dokter Keluarga Suradita Study Kasus Desa Suradita Kec. Cisauk Tangerang*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Kotler P, 2002, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*, Prehallindo, Jakarta.
- Muhidin dan Abdurahman, 2011, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, Pustaka Setia, Bandung.
- Oetomo, D. S., Dergibson, S., Lasmono. T. S dan Sugiharto, 2001, *Teknik Sampling*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pangestu A Y, 2013, *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Supranto J, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.