

THE RELATIONSHIP OF NURSES' ATTITUDES AND CLIENT SATISFACTION IN PROVIDING NURSING CARE AT THE UPTD CIKALONG HEALTH CENTER IN 2023

Ridhwanulloh Setiawan¹ Mitchell, PH, Crittenden² Parasuraman³
Tasikmalaya Jawa Barat Indonesia

ABSTRACT

One of the health service facilities in the community is a community health center which is usually called a community health center. Indonesian society currently needs quality nursing services, especially the attitude of nurses in providing services. Health services aim to overcome a person's health problems, appropriate services and according to standards will provide satisfaction for patients to assess the performance of health services. The results of a preliminary study conducted by researchers on August 1 2023 on 15 patients, data obtained from 12 people said that the attitude of most nurses was less cooperative, less friendly, bitchy, nurses were less communicative and responsive when carrying out nursing actions, and 3 more people said that the nurse is quite friendly. Meanwhile, in the satisfaction level survey, 12 patients said they were dissatisfied with the service of the staff at the puskesmas and 3 people said they were satisfied with the service provided by the existing staff. The aim is to determine the relationship between nurses' attitudes in providing health services and client satisfaction at the Cikalong Community Health Center UPTD. This research is quantitative with a cross sectional approach. The research population was all patients at the UPTD Cikalong Community Health Center. The sample size was 42 using accidental sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire. Data analysis using Chi-square. The results of the Chi-square statistical test show that there is a relationship between nurses' attitudes and patient satisfaction in nursing services at the UPTD Cikalong Community Health Center with a p-value of 0.000. It is hoped that the results of this research will pay more attention to clients in the future. For this reason, it is recommended to the Head of the Cikalong Community Health Center UPTD to maintain the quality that has been satisfactory. However, communication between nurses and clients needs to be improved.

Keywords: health services, nurse attitudes, client satisfaction
Bibliography: 21 (2010-2020)

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN KLIEN DALAM MEMBERIKAN ASUHAN KEPERAWATAN DI UPTD PUSKESMAS CIKALONG TAHUN 2023

Ridhwanulloh Setiawan
Tasikmalaya Jawa Barat Indonesia

ABSTRAK

Salah satu sarana pelayanan kesehatan dimasyarakat adalah pusat kesehatan masyarakat yang biasa disebut puskesmas. Masyarakat Indonesia pada saat ini membutuhkan pelayanan keperawatan yang bermutu khususnya sikap perawat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang, pelayanan yang tepat dan sesuai standar akan memberikan kepuasan bagi pasien untuk menilai kinerja layanan kesehatan. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 01 Agustus 2023 terhadap 15 pasien, didapatkan data dari 12 orang mengatakan bahwa sikap perawat sebagian besar kurang kooperatif, kurang ramah, judes, perawat kurang komunikatif dan responsive ketika melakukan tindakan keperawatan, dan 3 orang lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah. Sedangkan untuk survei tingkat kepuasannya sendiri sebanyak 12 pasien mengatakan merasa kurang puas dengan pelayanan petugas yang ada di pelayan puskesmas dan 3 orang mengatakan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada. Tujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan klien di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat Cikalong. Penelitian ini termasuk kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat Cikalong. Besar sampel sebanyak 42 dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisa data menggunakan *Chi-square*. Hasil uji statistik *Chi-square* menunjukkan ada hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat Cikalong nilai p-value 0,000. Hasil penelitian ini diharapkan kedepan perawat jauh lebih memperhatikan klien. Untuk itu disarankan kepada Kepala UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat Cikalong untuk mempertahankan mutu yang selama ini memuaskan. Namun perlu ditingkatkan hubungan komunikasi antara perawat dengan klien.

Kata Kunci : pelayanan kesehatan, sikap perawat, kepuasan klien
Kepustakaan : 21 (2010-2020)

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien muncul setelah pasien menerima pelayanan Kesehatan di Puskesmas atau Rumah Sakit. Perasaan puas terhadap pelayanan Kesehatan akan memberikan dampak positif bagi penerima pelayanan dan tempat pelayanan itu sendiri baik di Puskesmas atau Rumah Sakit. Di samping itu juga jika pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan maka secara tidak langsung dapat menjadi sebuah promosi terhadap puskesmas selaku tempat pelayanan Kesehatan tapi sebaliknya jika merasa tidak puas maka akan memberikan dampak negative bagi tempat pelayanan Kesehatan itu sendiri. Pernyataan yang dikemukakan oleh (Farahaniat al, 2014), pasien yang merasa puas akan datang kembali menggunakan pelayanan keperawatan dimasa yang akan datang dan merekomendasikan Puskesmas tersebut kepada keluarga maupun koleganya.

Ketidakpuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia masih menjadi masalah, dijelaskan masih terdapat adanya pengaruh serta hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap keperawatan yang diterima sehingga puskesmas perlu meningkatkan pelayanan pada sistem evaluasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan agar memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian kesehatan Republik Indonesia dengan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2019). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Oleh karena itu harus dilaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan keselarasan langkah yang dinamis antara berbagai disiplin keilmuan untuk membangun tim pelayanan dengan tatanan dan kultur pendekatan interdisiplin atau *interprofesional*. Pasien yang ditangani secara interdisiplin baik di ruang rawat inap, ruang instalasi gawat darurat maupun pelayanan kesehatan primer, dapat meningkatkan kesinambungan asuhan keperawatan, kepuasan pasien serta mengurangi hospitalisasi dan angka kematian (Mitchell, PH, Crittenden, 2012).

Persepsi pasien atau klien terhadap pelayanan kesehatan khususnya tentang sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan karena masyarakat yang menilai baik buruknya pelayanan di Institusi kesehatan. Segala bentuk pemberian pelayanan perawat terhadap klien untuk pemenuhan kesehatannya tak luput dari bentuk aksi yang akan diberikan kepada klien. Sehingga dalam hal ini semua tindakan atau sikap perawat yang sopan, ramah, disiplin serta bertanggung jawab terhadap tugasnya sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan klien selama menerima pelayanan kesehatan. Jika pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan yang melebihi harapan klien, maka klien akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan sebaliknya jika dimana pelayanan yang diberikan kurang memenuhi dari harapan klien maka mereka akan merasa kecewa. Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas dan kelengkapan fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh 5 (lima) faktor yang dikenal dengan istilah RATER (*responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan, *tangible* / bukti fisik, *empathy* /

empati, dan *reliability* / keandalan) (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam 2015).

Berdasarkan hasil penelitian Saputera dan Asmuji (2015), menjelaskan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan sikap perawat dalam memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan klien di ruang rawat inap Puskesmas Tanggul Kabupaten Jember ($p\text{-value} = 0.000$; $\alpha = 0,05$). Hasil penelitian ini adalah (3,5) % 4 responden menyatakan cukup puas dengan sikap perawat yang cukup baik. (0,9 %) 1 responden mengatakan puas. Klien yang menyatakan puas dengan sikap perawat (95,6 %) 108 responden. Dari penelitian ini menghasilkan data bahwa 67 dari 113 klien menyatakan kurang puas dengan perhatian perawat yang ada di Puskesmas Tanggul.

Penelitian lain yang membahas tentang hubungan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu Hamdani dan Syaifudin (2012), dengan hasil perilaku perawat di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo paling banyak perilaku kurang baik yaitu 63 (39,5%). Tingkat kepuasan pasien paling tinggi adalah kepuasan sedang yaitu 137 (82%) pasien. Hasil Uji Spearman Rank menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Panjatan 1 Kulon Progo.

Kualitas pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pada pasien, pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh pihak Puskesmas supaya memberikan pelayanan yang memuaskan untuk kebutuhan dan keinginan pasien. Pelayanan keperawatan yang tidak optimal bisa menyebabkan ketidakpuasan pada

pasien. Rasa puas pasien yaitu keinginan untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa hal seperti : bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, responsif, jaminan dan empati (Lei and Jolibert, 2012).

Keperawatan merupakan tenaga Kesehatan yang diwajibkan memberikan pelayanan selama 24 jam serta diharuskan agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang sangat berkualitas, situasi yang terjadi saat ini sering terjadi keluhan dibidang pelayanan Kesehatan yang kurang optimal, banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang ada (Parceka, 2020).

Pemberian pelayanan keperawatan yang didasari oleh perilaku yang luhur maka perawat mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan sikap yang luhur dan diintegrasikan dengan pengetahuan dan pengetahuan bisa meningkatkan kesehatan individu serta memfasilitasi pemberian pelayanan keperawatan kepada pasien. Sikap perawat yang luhur bisa secara efektif meningkatkan Kesehatan serta menumbuhkan individu yang baik. Sikap perawat yang luhur tidak saja dapat meningkatkan kepuasan pasien saja bisa juga menghasilkan keuntungan untuk Puskesmas atau rumah sakit (Ardiana, 2010).

UPTD Puskesmas Cikalong yang merupakan Puskesmas dengan jenis pelayanan poliklinik rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan dari hasil pencatatan data yang dilakukan peneliti di UPTD Puskesmas Cikalong, didapatkan jumlah pasien yang mendapatkan tindakan keperawatan di rawat inap 869 pasien dan di poli umum sejumlah 7653 pasien dalam kurun waktu enam bulan. Menurut opini

dari perawat yang bertugas, jumlah tersebut terlalu banyak sehingga terjadi ketidakefektifan tindakan yang dilakukan kepada pasien karena keterbatasan tenaga perawat. Data perawat di UPTD Puskesmas Cikalong sebanyak 28 orang dan memberikan pelayanan seperti infus, NGT, kateter, heciting, suction, nebulizer, perawatan luka, pemasangan oksigen, pemberian obat injeksi.

Melihat pada kejadian tersebut UPTD Puskesmas Cikalong merupakan suatu institusi yang harus melayani Kesehatan bagi masyarakat serta harus meningkatkan mutu pelayanan khususnya dibidang keperawatan. Demi mewujudkan kegiatan tersebut maka perawat dituntut untuk menjaga tingkat profesionalisme dalam tindakan keperawatan. Pada hal ini perawat memiliki peranan yang besar untuk kepuasan pasien, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pada pelayanan secara langsung kepada pasien. Perawat dalam berinteraksi dengan pasien maupun keluarganya, dituntut harus bisa berkomunikasi dengan baik agar bisa meminimalisir kesalahan atau salah persepsi pada pasien. Untuk menghindari agar tidak terjadi salah persepsi dalam berkomunikasi dengan pasien atau keluarganya maka perawat perlu meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi agar bisa memulai komunikasi yang akrab, kooperatif, serta produktif dengan pasien.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 01 Agustus 2023 terhadap 15 pasien, didapatkan data dari 12 orang mengatakan bahwa sikap perawat sebagian besar kurang kooperatif, kurang ramah, judes, perawat kurang komunikatif dan responsive ketika melakukan tindakan keperawatan, dan 3

orang lagi mengatakan bahwa perawat cukup ramah. Sedangkan untuk survei tingkat kepuasannya sendiri sebanyak 12 pasien mengatakan merasa kurang puas dengan pelayanan petugas yang ada di pelayan puskesmas dan 3 orang mengatakan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada.

Dari data di atas peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan sikap perawat dengan kepuasan klien dalam memberikan asuhan keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong. Karena Puskesmas merupakan garda terdepan dalam sebuah tindakan medis yang ada dipelayanan Kesehatan dan di Puskesmas juga pasien dapat ditentukan bagaimana penanganan dan tindak lanjut yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien. Baik buruknya citra puskesmas tergantung bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada puskesmas.

METODE

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang, pelayanan yang tepat dan sesuai standar akan memberikan kepuasan bagi pasien untuk menilai kinerja layanan kesehatan. Dalam proses keperawatan perlu adanya kepercayaan antara klien dan perawat. Salah satu cara untuk membuat klien dan keluarga percaya terhadap apa yang direncanakan dan apa yang akan dilakukan perawat, maka seorang perawat harus menjalin hubungan komunikasi yang baik kepada klien dan keluarga. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Adakah Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Klien dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, untuk penyajian data dibagi menjadi tiga bagian yaitu tentang gambaran umum lokasi penelitian, data umum tentang karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan untuk data khusus sendiri yaitu tentang faktor-faktor gambaran sikap perawat, gambaran tingkat kepuasan pasien dan gambaran hubungan sikap perawat dengan kepuasan klien dalam memberikan asuhan keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong.

a. Gambaran umum lokasi penelitian

Puskesmas Cikalong merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten tasikmalaya dengan letak geografis berbatasan langsung dengan kabupaten pangandaran dan Samudra Indonesia serta merupakan wilayah terluar dari pemerintah daerah Kabupaten Tasikmalaya dengan jumlah desa sebanyak 13 desa dan jumlah penduduk sebanyak 70.383 jiwa. UPTD Puskesmas Cikalong memiliki fasilitas pelayanan dasar poli rawat jalan dan rawat inap.

Penelitian ini dilakukan pada pasien di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Cikalong dalam penelitian ini sampel penelitian diambil sebanyak 42 pasien selama 2 minggu pada bulan Januari 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Klien dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong.

b. Data Umum Deskripsi Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan, didapatkan dari hasil olah data demografi pada kuesioner. Berikut adalah tabel yang menggambarkan data demografi responden.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-25 tahun	7	14,3 %
26-35 tahun	18	45,2 %
36-45 tahun	9	21,4 %
46-55 tahun	5	11,9 %
56-65 tahun	3	7,1 %
Jumlah	42	100 %

Sumber : Analisis Data (2024)

Tabel 4.1 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan responden yang berusia antara 17-25 tahun sebanyak 6 orang (14,3%), berusia 26-35 tahun sebanyak 19 orang (45,2%), berusia 36-45 tahun sebanyak 9 orang (21,4%), berusia 46-55 tahun sebanyak 5 orang (11,9%), dan berusia 56-65 tahun sebanyak 3 orang (7,1%).

2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	14	33,3 %
Perempuan	28	66,7 %
Jumlah	42	100 %

Sumber : Analisis Data (2024)

Tabel 4.2 didapatkan data

bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan responden laki-laki 14 orang (33,3%) dan perempuan 28 orang (66,7%).

3. Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
SD	3	7,14 %
SMP	10	23,81 %
SMA	25	59,53%
PT	4	9,52 %
Jumlah	42	100 %

Sumber : Analisis Data (2024)

Tabel 4.3 didapatkan data bahwa distribusi responden berdasarkan pendidikan menunjukkan responden tamat SD sebanyak 3 orang (7,1%), SMP sebanyak 10 orang (23,8%), SMA sebanyak 25 orang (59,5%), dan perguruan tinggi sebanyak 4 orang (9,5%).

c. Data Khusus

1. Gambaran sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong

Tabel 4.4 Gambaran sikap perawat di UPTD Puskesmas Cikalong

Variabel	Frekuensi	Persentase(%)
Baik	26	69 %
Cukup	0	0 %
Kurang Baik	13	31 %
Jumlah	42	100 %

Sumber : Analisis Data (2024)

Table 4.4 didapatkan data bahwa tentang gambaran sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong sebanyak 29 orang (69%) dinilai

memiliki sikap baik dan sebanyak 13 orang (31%) perawat dinilai memiliki sikap kurang baik.

2. Gambaran kepuasan klien di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Cikalong

Tabel 4.5 gambaran kepuasan klien di UPTD Puskesmas Cikalong

Variabel	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat puas	0	0 %
Puas	27	64,3 %
Tidak Puas	15	35,7 %
Jumlah	42	100 %

Sumber : Analisis Data (2024)

Table 4.5 didapatkan data bahwa tentang gambaran kepuasan klien di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Cikalong sebagian besar pasien merasa puas mendapatkan pelayanan keperawatan sebanyak 27 orang (64,3%), dan sebanyak 15 orang (35,7%) responden merasa tidak puas.

3. Gambaran hubungan sikap perawat dengan kepuasan klien dalam memberikan asuhan keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong

Tabel 4.6 Gambaran hubungan sikap perawat dengan kepuasan klien dalam memberikan asuhan keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong.

	Value	Exact sig. (2-sided)
Chi-Square Test	42	0.000

Sumber : Analisis Data (2024)

Table 4.6 didapatkan data bahwa tentang gambaran hubungan sikap perawat dengan kepuasan klien dalam memberikan asuhan

keperawatan di UPTD Puskesmas Cikalong menunjukkan hasil yang di peroleh p-value 0.000 maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan sikap perawat dengan kepuasan klien dalam memberikan asuhan keperawat di UPTD Puskesmas Cikalong.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Gambaran sikap perawat di UPTD Puskesmas Cikalong termasuk dalam kategori baik (69%).
2. Gambaran kepuasan pasien rawat inap di UPT Puskesmas Cikalong termasuk dalam kategori memuaskan (64,3%).
3. Terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Cikalong (nilai p-value= 0,000<0,05). Maka semakin baik sikap perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zaidin. (2012). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*, Edisi Pertama. Jakarta:Widya Medika.
- Anggriani. (2011). *Kepuasan Pasien*. (ouline available). <http://repository.unand.ac.id/artic/e/998>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boy S, Sabarguna. (2008). *Quality*

Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta:Sagung Seto.

Hidayat. (2007). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Hidayat. 2008. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

Muninjaya, Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika.

Peterson and Wilson. 21 Oktober 2012. "Pengukuran Kepuasan pelanggan". http://jilbab_putih2702-fkm12.web.unair.ac.id/artikel_detail-61953-Kesehatan Masyarakat-Pengukuran Kepuasan Pelanggan.html.Diakses jam 08.34 tanggal 24 Juni 2019.

Putri, RN. (2018). *Pengaruh Pelayanan SDM terhadap tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umur dan BPJS)*. Jurnal. Universitas Sriwijaya.

Rachmania, N. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temoa 1 Kulon Progo Yogyakarta [Naskah Publikasi]*. Yogyakarta: STIKes.

Rambat dan A Hamdani. (2008).

- Manajemen Pemasaran Jasa Edisi*
2. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Swarjana, . (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi . Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijono. (2008). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip danPraktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.