

---

# **KEPUASAN PASIEN POLI IBU TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT HERMINA PANDANARAN SEMARANG**

**Paulina Maya Octasari\*** dan **Siti Nur Fatimah**

Program Studi D3 Farmasi, Politeknik Katolik Mangunwijaya

Jl. Gajah Mada No 91, Semarang

\*Email: pm.octasari@gmail.com

## **Abstrak**

*Kualitas pelayanan terhadap pasien di rumah sakit berdampak pada kepuasan pasien. Pada bulan Januari – September 2019, jumlah pasien di poli ibu Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang mencapai 30% dari 123.536 total pasien. Kepuasan pasien dapat diukur melalui lima dimensi kepuasan yaitu, wujud nyata, perhatian, jaminan kepastian, kehandalan, dan ketanggapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien poli ibu di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pandanaran Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan desain cross sectional. Data diambil secara prospektif melalui pengisian kuesioner tentang pelayanan farmasi kepada pasien. Usia responden berkisar 17 – 65 tahun. Data dianalisis berdasarkan karakteristik responden dan persentase kepuasan pasien di setiap dimensi. Hasil menunjukkan bahwa usia pasien paling banyak adalah 26 – 35 tahun (57%) dengan tingkat pendidikan terakhir pendidikan tinggi (63.3%). Kepuasan pasien menunjukkan hasil berurutan sebagai berikut: dimensi wujud nyata 94%, perhatian 90,7%, jaminan kepastian 99,5%, kehandalan 100%, dan ketanggapan 99%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien telah melampaui standar yang ditentukan di RS Hermina Pandanaran Semarang, yaitu > 90%. Meskipun demikian terdapat satu pertanyaan dalam dimensi perhatian yang menghasilkan kepuasan sebesar 81.3%.*

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, poli ibu, rumah sakit

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2016). IFRS adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan IFRS meliputi dua kegiatan yaitu kegiatan yang meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian ditujukan kepada pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Segala kegiatan kefarmasian tersebut dipimpin oleh apoteker (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan kefarmasian mengalami pergeseran orientasi, yaitu semula berpusat pada pengelolaan obat berubah menjadi pelayanan yang berpusat pada pasien secara komprehensif (*Pharmaceutical Care*). Beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah kepuasan dan kepercayaan (Putri, 2017). Pencapaian standar pelayanan kefarmasian dapat berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas. Namun jika pasien tidak puas maka perlu dilakukan evaluasi tentang pelayanan yang diberikan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Daulay, 2015).

Hasil penelitian Ismana (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangible* (wujud nyata), *empathy* (perhatian), *assurance* (jaminan kepastian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai  $p<0,05$ . Penelitian lain juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* ( $p=0,001$ ), *tangible* ( $p=0,000$ ), *empathy* ( $p=0,001$ ), *responsiveness* ( $p=0,001$ ), dan *amenity* ( $p=0,001$ ), dan tidak ada hubungan antara *assurance* ( $p=0,491$ ), jumlah personel ( $p=0,106$ ), dan ketersediaan obat ( $p=0,143$ ) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar (Siswati, 2015). Kualitas jasa sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit (Bertawi, 2013).

Data Rekam Medis Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang sebanyak 30% dari total 123.536 pasien pada bulan Januari – September 2019 merupakan pasien poli ibu. Indikator kepuasan pasien menurut Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang sebesar  $\geq 90\%$ . Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pasien poli ibu terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi wujud nyata, perhatian, jaminan kepastian, kehandalan, dan ketanggapan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif observasional dengan desain *Cross Sectional Study* (CSS). Pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan mengumpulkan lembar kuesioner kepuasan pelayanan kefarmasian kepada pasien poli ibu Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang yang sudah dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Data diperoleh pada 30 Maret – 27 April 2020 meliputi: nomor rekam medik, usia, pendidikan terakhir dan pertanyaan yang berkaitan dengan lima dimensi kepuasan pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* menggunakan rumus slovin dan didapat 300 sampel dalam satu bulan. Hasil kuisioner yang telah diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji pendahuluan pada penelitian dilakukan pada 30 responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Sampel diperoleh dari kuisioner yang sudah diisi oleh pasien poli ibu Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. Hasil validitas dari kuisioner dinyatakan valid karena ( $r$ ) hitung  $> 0,361$  yaitu  $0,497 - 0,885$  dan ditandai dengan nilai korelasi [ $\text{sig}(2\text{-tailed})$ ] kurang dari  $0,05$  yaitu  $0,000 - 0,005$ . Hasil yang diperoleh juga menunjukkan reliable karena nilai *Cronbach's Alpha*( $\alpha$ )  $> 0,600$  yaitu  $0,850$ .

### 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik responden**

Kategori	Penggolongan	Jumlah (responden)	Percentase (%)
Usia (tahun)	< 20	39	13
	20 – 35	196	65.3
	36 – 65	65	21.7
Total		300	100
Tingkat Pendidikan Terakhir	SD	2	0.7
	SMP	14	4.7
	SMA	94	31.3
	Pendidikan tinggi	190	63.3
	Lain - Lain	0	0
Total		300	100

Tabel 1. menunjukkan bahwa responden dengan usia 20 – 35 paling banyak yaitu 113 responden (65,3%). Pada rentang usia 20 – 35 tahun, perempuan memiliki reproduksi yang sehat sehingga pada rentang umur tersebut dinyatakan aman untuk mengalami kehamilan dan persalinan (Widyastuti, 2009). Selain itu, tabel 1 juga menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir lebih banyak yaitu 190 responden (63,3%). Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah dalam menerima infomasi (Liliweli, 2013). Responden yang berpendidikan tinggi mampu berpikir logis dan rasional, bertindak secara bertanggung jawab terhadap dirinya dan orang lain sehingga responden mudah dalam mengisi kuisioner dan bertanggung jawab dengan jawaban yang diberikan (Daryo, 2004). Penelitian lain menunjukkan bahwa usia tidak memiliki hubungan dengan tingkat pemahaman pada pengaruh pemberian Pelayanan Informasi Obat dan

tingkat pendidikan memiliki hubungan setelah pemberian Pelayanan Informasi Obat pada pasien rawat jalan di Puskesmas Makale (Payung dan Mambela, 2018).

### 3. Kepuasan Pelayanan Pasien

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RS Hermina Pandanaran Semarang terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi wujud nyata, perhatian, jaminan kepastian, kehandalan, dan ketanggapan. Hasil kepuasan pasien berdasarkan dimensi wujud nyata dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi wujud nyata**

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Apakah tersedia papan petunjuk tempat pengambilan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang?	294 (98)	6 (2)
2	Apakah tersedia tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang?	271 (90.3)	29 (9.7)
Rata – rata		94	6

Tabel 2 menunjukkan bahwa jawaban “ya” dari pertanyaan tentang parameter wujud nyata yang diberikan pada 300 responden adalah 94%. Papan petunjuk tempat pengambilan obat terletak jelas ditempat yang strategis yaitu bagian tengah dan samping kanan ruang tunggu. Dengan demikian pada saat pasien masuk di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang pasien langsung dapat melihat papan petunjuk tersebut. Dimensi bukti fisik terbukti berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $p=0,034$  ( $p \leq 0,05$ ) pada pelayanan rawat jalan di RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon Tahun 2015 (Irmana, 2015). Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien karena dimensi *tangible* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa (Mutiara, dkk, 2018). Pada penelitian ini, dimensi bukti fisik mencakup papan petunjuk tempat pengambilan obat dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu pengambilan obat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi perhatian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi perhatian**

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Apakah petugas farmasi menanyakan nama lengkap pasien saat akan memberikan obat?	300 (100)	0 (0)
2	Apakah petugas farmasi mengucapkan kata “semoga lekas sembuh” setelah memberikan obat?	244 (81.3)	56 (18.7)
Rata - rata		90.7	9.3

Tabel 3 menunjukkan bahwa jawaban “ya” dari pertanyaan tentang parameter perhatian yang diberikan pada 300 responden adalah 90,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 90,7% responden puas terhadap pelayanan pasien pada dimensi perhatian. Keramahan petugas farmasi melayani dan berkomunikasi dengan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. Namun hasil kuisioner pada pertanyaan “semoga lekas sembuh” sebesar 81,3% yang artinya tidak sesuai dengan indikator mutu rumah sakit rata – rata sebesar  $\geq 90\%$ . Dimensi perhatian memiliki pengaruh signifikan pada penelitian kepuasan pasien . Salah satu penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi perhatian terhadap kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RSUD Makasar ( $p \leq 0,05$ ) (Siswati, 2015).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi jaminan kepastian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan kepastian**

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Apakah pelayanan kefarmasian sesuai dengan nomor antrian?	299 (99.7)	1 (0.3)
2	Apakah petugas farmasi memanggil nama lengkap pasien dengan jelas saat akan menyerahkan obat?	298 (99.3)	2 (0.7)
	Rata - rata	99.5	0.5

Tabel 4 menunjukkan bahwa jawaban “ya” dari pertanyaan tentang parameter jaminan kepastian yang diberikan pada 300 responden adalah 99,5%. Hal ini menunjukkan bahwa 99,5% responden merasa puas terhadap pelayanan pasien pada dimensi jaminan kepastian. Pasien dilayani sesuai dengan nomor antrian sehingga tidak ada kekurangan dalam pelayanan kefarmasian. Kelengkapan nama pasien merupakan salah satu jaminan supaya tidak terjadi kesalahan penyerahan obat. Pengecekan kembali terhadap identifikasi indikator yang sangat penting. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan kepada pasien terhadap pelayanan kefarmasian sehingga tercipta kepuasan dan keselamatan pasien (Ratnadevi, 2018).

Pada penelitian ini, kepuasan pasien terhadap dimensi kepastian diukur dengan adanya pelayanan kefarmasian yang sesuai dengan nomor antrian dan pemanggilan nama lengkap pasien dengan jelas saat akan menyerahkan obat. Dimensi kepastian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan penelitian yang dilakukan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Abdul Moeloeck yang menunjukkan nilai  $p=0,000$  ( $p\leq 0,05$ ) (Mutiara, dkk 2018).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan**

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Apakah petugas farmasi menuliskan aturan pakai pada label obat dengan jelas?	300 (100)	0 (0)
2	Apakah petugas farmasi menjelaskan aturan pakai obat dengan jelas?	300 (100)	0 (0)
	Rata - rata	100	0

Tabel 5 menunjukkan bahwa jawaban “ya” dari pertanyaan tentang parameter kehandalan yang diberikan pada 300 responden adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa 100% responden merasa puas terhadap pelayanan pasien pada dimensi kehandalan. Responden merasa puas karena label obat mudah dibaca sehingga pasien dapat minum obat sesuai aturan minum yang tertera di label obat dengan benar maka tidak terjadi kesalahan dalam membaca aturan pakai obat. Penjelasan aturan pakai merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh petugas farmasi dalam pelayanan kefarmasian tertulis dalam *Standar Operating Prosedure (SOP)* penyerahan perbekalan farmasi rawat jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. Informasi yang lengkap dan jelas akan mengurangi resiko terjadinya *medication error* (American Hospital Association, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan**

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Apakah petugas farmasi melayani konsultasi obat?	295 (98.3)	5 (1.7)
2	Apakah petugas farmasi memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya terkait dengan informasi yang sudah diberikan?	299 (99.7)	1 (0.3)
	Rata - rata	99	1

Tabel 6 menunjukkan bahwa jawaban “ya” dari pertanyaan tentang parameter ketanggapan yang diberikan pada 300 responden adalah 99%. Terdapat 5 responden (1,7%) menjawab “tidak” pada pertanyaan pertama. Ruang konsultasi Apoteker terpisah dengan ruang pelayanan obat dan

tidak ada tulisan papan petunjuk ruang konsultasi Apoteker. Terdapat 1 pasien (0,3%) menjawab “tidak” karena pasien datang saat jam sibuk petugas farmasi tergesa – gesa karena antrian panjang sehingga tidak menanyakan pertanyaan tersebut.

Keyakinan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan bukan merupakan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Shaikh et al., 2011). Persepsi dari pemberi layanan tidak menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Tolak ukur yang digunakan adalah persepsi dari konsumen tersebut (Ravichandran et al., 2010). Bukti fisik, keandalan, jaminan, ketanggungan, serta empati mencerminkan dimensi kualitas pelayanan (Rod et al, 2007). Kelima dimensi pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dapat menjadi penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan. Rekapitulasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Rekapitulasi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi**

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Wujud nyata	94	6
2	Perhatian	90,7	9,3
3	Jaminan kepastian	99,5	0,5
4	Kehandalan	100	0
5	Ketanggungan	99	1

Tabel 7 menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang pada semua dimensi  $\geq 90\%$ . Hal ini berarti bahwa responden puas dengan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang. Persentase yang tertinggi adalah dimensi kehandalan sebanyak 100%. Hal ini terjadi karena petugas farmasi dapat menuliskan label aturan pakai obat serta menjelaskan aturan pakai obat dengan jelas. Persentase paling rendah adalah dimensi perhatian sebanyak 90,6%. Hal ini dikarenakan petugas farmasi tidak mengucapkan kata “semoga lekas sembuh” karena terapi yang didapat pasien merupakan multivitamin dan suplemen. Meskipun demikian, setiap dimensi menunjukkan hasil bahwa pasien di poli Ibu Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakan kembali dari kinerja pemberi layanan yang memenuhi harapan mereka. Pasien yang puas akan setia lebih lama dan memberikan komentar yang baik tentang jasa dan kualitas pelayanan yang diberikan (Ravichandran dkk., 2010). Ketidakpuasan merupakan respon pelanggan akibat adanya harapan yang tidak terpenuhi dari responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pasien merupakan salah satu individu yang memerlukan penanganan dengan kemampuan lebih dari petugas kesehatan. Jika pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien sesuai dengan yang dikehendaki maka pasien akan merasa puas dengan apa yang telah diterima (Tjiptono, 2008).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, persentase nilai rata – rata kepuasan pasien poli ibu terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina Pandanaran Semarang pada 30 Maret – 27 April 2020 adalah wujud nyata 94%, perhatian 90,7%, jaminan kepastian 99,5%, kehandalan 100%, dan ketanggungan 99%. Hasil ini melebihi standar mutu sebesar  $\geq 90\%$  namun pada dimensi perhatian ada salah satu pertanyaan yang hasilnya 81,3%.

## DAFTAR PUSTAKA

- American Hospital Assosiation, (2020). *Complacency as a Root Cause of Medication Errors* <https://www.aha.org/case-studies/2012-02-01-complacency-root-cause-medication-errors>, diakses tanggal 18 Maret 2021.
- Bertawati., (2013). Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 2. No.1.
- Daryo, A. (2004). *Psikologi Perkembangan Dewasa Muda*. Jakarta: Grasindo.

- Daulay, M.A. (2015). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.
- Ismana, M.F, (2015) Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal Kesehatan*, Vol 6 Nomor 2
- Kemenkes RI., (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Liliweri, A., (2013). *Dasar – dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mutiara, H, Mayasari, D Fattima, E.T. dan Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek, *JK UNILA*, Vol 2, No 1.
- Payung, E. A. dan Mambela, S. 2018. Pengaruh Usia Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Pemahaman Pasien Setelah Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Makale Kabupaten Tana Toraja Tahun 2018, *Media Farmasi*, Vol. XV No. 2, 21 - 26
- Putri, D.R., (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Apotek. *IJHS*. Volume 1 (1): Hal 23-29
- Ratnadevi,.(2018). Pengaruh Pelayanan Farmasi Klinis Di Rumah Sakit Oleh Apoteker Pada Kejadian Permasalahan Terkait Obat. *Jurnal Farmsi dan Kesehatan*. Vol. 8. No.1.
- Ravichandran, K., Mani, B. T., Kumar, S. A., Prabhakaran, S. (2010). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Mode. *International Journal of Business and Management*, 5(4).
- Rod, Michael, Nicholas Ashill, Jinyi Shao, Janet Carruthers. An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction: A New Zealand study. *Marketing Intelligence & Planning*, 27(1).
- Shaikh, MS Candidate Ubedullah Amjad Ali dan Khan Naveed Ur Rehman. (2011). Impact Of Service Quality On Costumer Statisfaction: Evidences From The Resturant Industry In Pakistan. *Management & Marketing*, 9(2).
- Siswati S. (2015). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makassar. *Jurnal MKMI*.174-183
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widyastuti Y, (2009). *Kesehatan Reproduksi*. Yogyakarta: Fitrimaya.