

Analisis pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di rumah sakit regional

Muh. Ikram^{1✉}, Nur Fajarani², Mu'fidatul Nurul Hajjad³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah, Mamuju.

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini: 1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat, 2. Untuk mengetahui korelasi pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kuantitatif dan data kualitatif sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik Pengumpulan melalui Data Observasi, Dokumentasi, Wawancara dan Kuesioner. Teknik Pengelolaan dan analisis data dengan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Analisis Regresi Linear sederhana, dan Analisis Korelasi. Hasil analisis data penelitian: 1. Pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai signifikan $0,021 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,343 > t_{tabel} 1,66140$ atau hipotesis diterima. 2. Pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan berkorelasi kuat dengan kepuasan dengan besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0,830 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat, pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan mampu menerangkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat dengan angka R Square sebesar 0,753 atau 73,3%.

Kata kunci: Pelayanan paramedis; kepuasan pasien; rumah sakit

Analysis of paramedical services on patient satisfaction in the health bpjs registration work unit

The objectives of this study: 1. To determine the effect of paramedical services on patient satisfaction in the work unit for BPJS health registration at the Regional Hospital of West Sulawesi Province, 2. To determine the correlation of paramedical services to patient satisfaction in the work unit for BPJS health registration at the Provincial Regional Hospital West Sulawesi. The types of data used in this study include quantitative data and qualitative data while the data sources used in this study include primary and secondary data with a sample of 100 people. Collection Techniques through Observation Data, Documentation, Interviews and Questionnaires. Management techniques and data analysis with Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis Test, and Correlation Analysis. Results of analysis of research data: 1. Paramedical services in the Health BPJS registration work unit have an effect on patient satisfaction, obtained a significant value of $0.021 < 0.05$ and $t_{count} 2.343 > t_{table} 1.66140$ or the hypothesis is accepted. 2. The services of medical paramedics in the BPJS Health registration work unit are strongly correlated with satisfaction with a correlation coefficient (R) of 0.830 included in the strong relationship category, para medical services in the Health BPJS registration work unit are able to explain patient satisfaction at the Regional Hospital of Sulawesi Province West with an R Square figure of 0.753 or 73.3%.

Key words: Paramedical services; patient satisfaction; hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan selalu mengalami perubahan mulai dari fisik sarana gedung, peralatan yang digunakan atau sering disebut dengan alat kesehatan sampai pada perlakuan pegawai medis dan paramedis dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi lembaga yang sosial yang selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pasien dan keluarga pasien. Pada era kemajuan saat ini keberadaan rumah sakit di bawah naungan pemerintah menjadi pesaing tersendiri bagi rumah sakit milik swasta, keberadaan rumah sakit pemerintah menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan manajemen yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan jasa kesehatan. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru terjadi pada pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga yang menyediakan jasa, manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya keinginan dan kebutuhan keluarga pasien dalam mendampingi pasien berobat baik rawat inap maupun rawat jalan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan keluarga pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan keluarga pasien meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan menjadi tujuan dari pelayanan Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat perlu menjaga kualitas layanannya pada masyarakat dalam hal ini pasien peserta BPJS kesehatan yang membutuhkan pelayanan yang sama dalam mencapai kepuasan yang diinginkan pasien peserta BPJS kesehatan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien dan keluarga pasien yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat dan keluarga pasien. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat mempromosikan kepada pihak lain akan perasaan puas yang didapatkannya. Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap dengan mengadakan kotak saran bagi setiap pasien dan keluarga pasien jika terdapat keluhan atas pelayanan Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat.

Bentuk layanan BPJS kesehatan tidak lepas dari kelebihan yang dimiliki BPJS kesehatan, BPJS juga memiliki kekurangan seperti adanya klaim berjenjang, diluar keadaan darurat peserta memang diharuskan memeriksakan penyakit yang diderita ke fasilitas kesehatan tingkat pertama berupa puskesmas atau klinik terlebih dahulu. Setelah itu barulah masyarakat pengguna BPJS kesehatan mendapat rujukan ke rumah sakit. Namun jika dilayanan kesehatan swasta lainnya, masyarakat dapat langsung ke rumah sakit yang sudah diajak bekerja sama. Berbeda dengan layanan kesehatan swasta lainnya yang bisa memproteksi kesehatan masyarakatnya di rumah sakit yang bekerja sama hingga diseluruh dunia. Selain itu tidak adanya kesempatan untuk mendapat fasilitas kesehatan tingkat pertama. Meskipun masyarakat telah mendaftar pada kelas 1 dan kelas 2, namun kenyataannya memang terjadi hal yang tidak sesuai. Masyarakat pengguna BPJS kesehatan sering mendapat fasilitas kelas 3. Hal ini terbukti karena kebanyakan peserta BPJS yang memiliki ekonomi yang berkecukupan dengan sengaja memilih BPJS kelas 3 agar iuran BPJS yang dibayar setiap bulan lebih sedikit.

METODE

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis, sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul; dan

Analisis data kuantitatif adalah bentuk analisa yang menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik, maka data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu menggunakan tabel-tabel tertentu dalam penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jenis data memberikan kontribusi menunjang data penelitian guna mengetahui keterkaitan antara variabel penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data Primer, merupakan data dari sumber informasi yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil tanggapan responden dari pernyataan pada kuesioner yang dibagikan kepada pasien Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat; dan

Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan, dokumentasi maupun literatur yang ada hubungannya dengan variabel penelitian yang dijadikan indikator dalam penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber data primer didapatkan dari orang pertama dimana menunjang data penelitian guna mengetahui keterkaitan antara variabel penelitian yang diamati dalam penelitian ini.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri jumlah yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya keseluruhan. Populasi dalam penelitian yaitu pasien yang menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 29.202 pasien sesuai dengan data yang dimiliki Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat.

Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari banyaknya populasi yang telah diketahui jumlah populasi Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat, sehingga untuk mengecilkan populasi digunakan metode slovin (Juliansyah, 2019:158) Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,659 responden sehingga dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan dalam penelitian ini:

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan pernyataan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bobot angka dari hasil tanggapan responden yang didapatkan pada Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang digunakan pada obyek penelitian, yakni pada Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat dalam melakukan pengamatan terkait dengan pelayanan pasien BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat.

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data digunakan dalam menunjang data penelitian guna mengetahui keterkaitan antara variabel penelitian yang diamati dalam penelitian ini.

Teknik Analisis dan Pengolahan Data Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dapat digunakan untuk mengukur valid atau tidak suatu pernyataan pada kuesioner, Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012:53). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel untuk degree of freedom (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan alpha adalah 0.05. Jika r hitung lebih besar dari rtabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2012:59).

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2012:23), "Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika tanggapan responden dapat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu". Menurut Ghozali (2012:24), "Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dapat dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan". Aplikasi software SPSS memberikan fasilitas mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan program komputerisasi SPSS (Statistical Product and Service Solution). Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus persamaan regresi linear berganda menggunakan formula sebagai berikut, Sugiyono (2011:47):

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Pasien
- α = Alfa (kostanta)
- b = Koefesien regresi
- X = Pelayanan Paramedis
- e = Standart Error

Analisis Korelasi

Menurut Ghozali (2016:37), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dengan klasifikasi koefisien korelasi:

Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model korelasi. Setiap ada penambahan variabel independen maka R² pasti akan meningkat tanpa mempedulikan variabel berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakanlah model adjusted R². Model adjusted R² dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel independen yang ditambahkan kedalam model. Analisis korelasi digunakan mengetahui keeratan hubungan antara manajemen pelayanan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

- r = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah Sampel/Periode
- X = Pelayanan Paramedis
- Y = Kepuasan pasien BPJS Kesehatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalitan setiap tanggapan responden terkait dengan pernyataan pada kuesioner penelitian, uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel maka item pernyataan kuesioner penelitian dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel maka pernyataan kuesioner dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel product moment untuk degree of freedom (df) = N - 2, dimana jumlah N (sampel) adalah 100 - 2 = 98, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1689.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Pernyataan X1.1	0,561	0,1689	Valid
Pernyataan X1.2	0,475	0,1689	Valid
Pernyataan X1.3	0,392	0,1689	Valid
Pernyataan X1.4	0,588	0,1689	Valid
Pernyataan X1.5	0,445	0,1689	Valid
Pernyataan Y1.1	0,847	0,1689	Valid
Pernyataan Y1.2	0,684	0,1689	Valid
Pernyataan Y1.3	0,593	0,1689	Valid
Pernyataan Y1.4	0,358	0,1689	Valid
Pernyataan Y1.5	0,496	0,1689	Valid

Adapun hasil uji validitas pada tabel 1 menunjukkan pernyataan X1.1 nilai rhitung sebesar 0,561 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung X1.2 sebesar 0,475 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung X1.3 sebesar 0,392 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung X1.4 sebesar 0,588 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung X1.5 sebesar 0,445 > rtabel sebesar 0,1689. Pernyataan Y1.1 nilai rhitung sebesar 0,847 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung Y1.2 sebesar 0,684 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung Y1.3 sebesar 0,593 > rtabel sebesar 0,1689, rhitung Y1.4 sebesar 0,358 > rtabel sebesar 0,1689 dan rhitung Y1.5 sebesar 0,496 > rtabel sebesar 0,1689.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan dengan cara membandingkan angka Cronbach Alpha dengan ketentuan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Jika nilai Cronbach Alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan kuisisioner tersebut reliabel, (Ghozali, 2012:37)

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Angka	Keterangan
Pelayanan Paramedis (X)	0,682	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,794	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 maka diperoleh nilai Cronbach's alpha dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel untuk dijadikan alat ukur penelitian.

Uji Regresi Linear Sederhana

Sebelum memulai menghitung hasil analisis regresi adapun rumus mencari ttabel sebagai berikut
Cara menguji ttabel:

$$\begin{aligned} \text{Rumus ttabel} &= N - K - 1 \\ &= 100 - 1 - 1 \\ &= 98 \end{aligned}$$

N = jumlah responden

K = jumlah variabel X dan Y

Jadi, ttabel = 1,66140 (cara pendapatan nilai dapat dilihat pada tabel ttabel)

Metode regresi linear berganda dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan yang ada diantara kedua variabel. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Package for Social Science). Berikut uraian hasil pengolahan data persamaan regresi linear sederhana menggunakan SPSS 24.0 sebagai berikut:

Tabel 3.
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,574	1,897		8,738	0,000
	Pelayanan Paramedis	0,205	0,088	0,230	2,343	0,021

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari analisis perhitungan dihasilkan:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 16,574 + 0,205X + 0,05$$

Dari hasil persamaan regresi linear sederhana pada tabel 3 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta merupakan angka kepuasan pasien dalam persamaan regresi linear sederhana sebesar 16,574, artinya terjadi kepuasan pasien dengan pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat sebesar 16,574 dengan asumsi variabel independen sama dengan nol.

b1 sebesar 0,205, yang artinya jika variabel pelayanan para medis meningkat satu satuan, maka kepuasan pasien dengan pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat sebesar 0,205 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam keadaan konstan.

Berdasarkan hasil analisis statistik coefficients kolom signifikan pada tabel, pengujian variabel secara parsial menunjukkan pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat, diperoleh nilai signifikan 0,021 dengan menggunakan batas signifikan 0,05 dapat diketahui $0,021 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,343 > t_{tabel} 1,66140$. Hal ini berarti bahwa pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, atau hipotesis diterima.

Koefisien Korelasi (R) Dan Determinasi (R²)

Tabel 4.
Hasil Koefisien Korelasi (R) Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,830	0,753	0,643	1,134

Sumber : Hasil olah data SPSS versi 24.0 tahun 2023

Berdasarkan hasil tabel 4 menjelaskan bahwa besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0,830 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat terhadap kepuasan pasien. Angka R Square sebesar 0,753 atau 73,3% variabel pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat mampu menerangkan kepuasan pasien, dengan demikian terdapat variabel lain yang memiliki potensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat sebesar 30,7% yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

Pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat, diperoleh nilai signifikan $0,021 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,343 > t_{tabel} 1,66140$ atau hipotesis diterima.

Pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan berkorelasi kuat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0,830 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat, pelayanan para medis pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan mampu menerangkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat dengan angka R Square sebesar 0,753 atau 73,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, 2008. Pengantar Manajemen Lanjutan. Bandung Penerbit Salemba Empat
- Djunaidi, 2008. Manajemen Pemasaran Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Huriyyati, 2010. Pemasaran Jasa. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler Philip 2009. Manajemen Pemasaran, edisi dua ketigabelas, jilid satu, Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Kuncoro, 2008. Manajemen Pemasaran, edisi ketigabelas, jilid satu, Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Muh Yunus Bandu, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara.
- Parasuraman, 2008. Manajemen Jasa Terpadu, Cetakan Pertama, Penerbit: Ghalia Indonesia, Jakarta
- Prevost, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Edisi Ketiga. Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta
- Rangkuti, 2008. Manajemen Pemasaran Jasa, cetakan pertama, Edisi Kedua, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta
- Roesanto, 2009. Pemasaran Jasa, edisi pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: Bayu Media, Malang
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian, Penerbit : Alfabeta Pustaka, Bandung.
- Sumarni, 2008. Panduan Riset Perilaku Pasien, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Tjiptono, 2008. Manajemen Pemasaran, Untuk Eksekutif Non- Pemasaran, edisi kedua, Penerbit : Damar Mulia Pustaka, Jakarta