Nusantara Journal of Multidisciplinary Science
Vol. 2, No. 6, Januari 2025
Hal 1336-1343
E-ISSN : 3024-8752
P-ISSN : 3024-8744
Site : https://jurnal.intekom.id/index.php/njms

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Dalam Memilih Rumah Sakit

Donny Septian Wibisono[1], Rahmi[2], Aprili Wulandari[3], Nunuk Masluhiyah[4], Vip Paramarta[5]
[1,2,3,4,5] Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Bandung, Bandung, Indonesia

Article Info
Article history:
Received Januari 21, 2025
Revised Januari 21, 2025
Accepted Januari 21, 2025

Kata Kunci:
Sikap Pasien,
Kepentingan,
Pengalaman,
Keputusan Memilih Rumah Sakit.

Keywords:
Patient Attitude,
Interest,
Experience,
Hospital Choice

ABSTRAK
Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh sikap, motivasi, kepentingan, pengalaman, dan harapan pasien terhadap keputusan memilih rumah sakit anonim di Kota Malang sebagai tempat rawat inap. Sampel penelitian terdiri atas 89 pasien rawat inap yang menjadi responden. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik untuk mengukur tingkat pengaruh masing-masing variabel terhadap keputusan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pasien, tingkat sikap terhadap rumah sakit mencapai 81,5%, motivasi memilih rumah sakit sebesar 82,4%, kepentingan pasien sebesar 75,2%, pengalaman menggunakan layanan rumah sakit sebesar 80,0%, dan harapan terhadap layanan mencapai 77,5%. Pengujian statistik menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara sikap, motivasi, kepentingan, pengalaman, dan harapan pasien terhadap keputusan memilih rumah sakit. Dari kelima variabel tersebut, motivasi dan harapan pasien memiliki pengaruh paling dominan dalam keputusan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan motivasi dan pemenuhan harapan pasien merupakan kunci dalam meningkatkan daya tarik rumah sakit anonim di Kota Malang sebagai pilihan utama untuk rawat inap.

ABSTRACT
This study aims to analyze the influence of patients' attitudes, motivations, interests, experiences, and expectations on the decision to choose an anonymous hospital in Malang City as an inpatient facility. The research involved 89 inpatients as respondents. The data collected were statistically analyzed to measure the impact of each variable on patients' decision-making. The results indicate that, based on patients' perceptions, the level of attitude toward the hospital reached 81.5%, motivation to choose the hospital was 82.4%, the importance attributed to choosing the hospital was 75.2%, experience with the hospital's services was 80.0%, and expectations of the services were 77.5%. Statistical tests revealed a significant influence of attitudes, motivations, interests, experiences, and expectations on the decision to choose the hospital. Among these variables, patient motivation and expectations had the most dominant influence. This study concludes that managing patients' motivations and meeting their expectations are critical factors in enhancing the attractiveness of the anonymous hospital in Malang City as a preferred inpatient facility.

This is an open access article under the CC BY license

Corresponding Author:
Donny Septian Wibisono
Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Bandung,

Bandung, Indonesia
Email: donnyseptianwibisono@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan semua jenis layanan, termasuk layanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Orang yang berkonsultasi tentang kesehatannya untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkannya, baik secara langsung maupun tidak langsung, disebut sebagai pasien. "Menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, tenaga kesehatan adalah mereka yang mengabdikan diri pada bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan serta kemampuan yang sesuai dengan perannya." Untuk meningkatkan upaya kesehatan, ketiga komponen tersebut harus saling bekerja sama.

Rumah sakit memiliki kewajiban sesuai Permenkes RI No. 4 Tahun 2018, Pasal 4, yaitu: "Memberikan informasi yang akurat tentang layanan rumah sakit kepada masyarakat; Menyediakan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti-diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien; Memberikan pelayanan gawat darurat sesuai kemampuan rumah sakit; Berperan aktif dalam penanganan bencana sesuai kapasitas layanan yang dimiliki."

Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan medis, mereka menjadi lebih selektif dalam memilih layanan rumah sakit. Faktor seperti tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi turut memengaruhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik dan berkualitas. Kualitas rumah sakit menjadi indikator utama keberhasilan layanan kesehatan, di mana pelayanan yang memuaskan akan menciptakan reputasi baik bagi rumah sakit tersebut.

Pasien yang dirawat inap membutuhkan banyak perawatan dari dokter dan perawat, serta fasilitas yang memadai. Tenaga terpenting di rumah sakit adalah dokter dan perawat, yang sangat penting dalam membantu pasien sembuh. Perhatian, keahlian, dan respons cepat perawat menjadi faktor penentu kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Hasil survei awal di sebuah rumah sakit anonim di Kota Malang mengungkapkan bahwa tingkat penggunaan tempat tidur rawat inap (Bed Occupancy Rate/BOR) dalam dua tahun terakhir mencapai 75–85%, kategori cukup baik namun belum optimal. Masih ditemukan keluhan terkait pelayanan perawat, seperti sikap yang kurang ramah, lambat dalam merespons kebutuhan pasien, serta kurangnya penjelasan tentang tindakan perawatan. Keluhan juga muncul mengenai menu makanan yang tidak sesuai harapan pasien. Padahal, Depkes RI (2003) menetapkan bahwa penyelenggaraan makanan di rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan gizi pasien untuk mendukung pemulihan kesehatan.

Kunci untuk bersaing dengan rumah sakit lain saat ini adalah kualitas perawatan kesehatan yang berpusat pada pasien. Manajemen rumah sakit harus terus mengevaluasi mutu layanan berdasarkan indikator kinerja yang dikompilasi secara berkala. Hasil evaluasi digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu dan memenuhi kebutuhan pasien.

Menurut penelitian sebelumnya, sejumlah faktor, termasuk usia, pekerjaan, pendapatan keluarga, kualitas layanan, fasilitas, dan harga perawatan, memengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit. Faktor biaya sering kali menjadi penentu utama dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, rumah sakit di Kota Malang perlu memahami perilaku konsumen untuk mengembangkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menciptakan kepuasan serta loyalitas pasien.

Penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana perasaan pasien tentang pemilihan rumah sakit anonim di Kota Malang untuk perawatan rawat inap.

2. METODE

2.1 Data dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Anonim di Kota Malang pada bulan April hingga Juli 2019. Data penelitian diperoleh melalui angket yang disebarkan kepada 89 pasien rawat inap di rumah sakit tersebut.

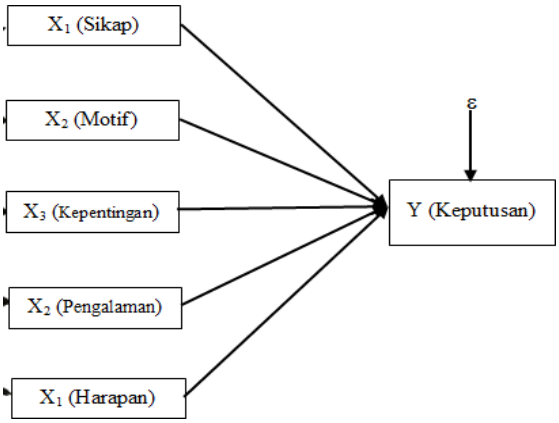
2.1 Operasionalisasi Variabel

Tabel 1.Variabel dan Indikator

Variabel	Dimensi
Sikap (X_1)	dimensi menurut Saifudin Azwar [5]: (1) **Arah** (2) **Intensitas** (3) **Keluasan** (4) **Konsistensi** (5) **Spontanitas**
Motif (X_2)	Menurut Hasibuan [6] dan Rivai [7], terdapat 4 aspek (1) **Kebutuhan Fisik** (2) **Pengetahuan** (3) **Pendidikan** (4) **Lingkungan**
Kepentingan (X_3)	Menurut Wahjisumidjo (2006), terdapat 4 prinsip penting: (1) **Transparansi** (2) **Partisipasi** (3) **Akuntabilitas** (4) **Koordinasi**
Pengalaman (X_4)	Menurut Foster & Bill [8] (1) **Lama Waktu atau Masa Kerja** (2) **Tingkat Pengetahuan dan Keterampilan** (3) **Penguasaan Pekerjaan Terhadap Peralatan**
Harapan (X_5)	Menurut Sri Mulyani [9] (1) **Kebutuhan Pribadi** (2) **Janji Pelayanan Secara Eksplisit** (3) **Janji Pelayanan Secara Implicit.** (4) **Pengalaman Masa Lampau**
Keputusan Pasien (Y)	Menurut Sarwono (2004), terdapat tiga komponen utama yang mempengaruhi keputusan pasien dalam mencari alternatif pelayanan kesehatan, yaitu: a. **Komponen Predisposisi** b. **Komponen Enabling (Pendukung)** c. **Komponen Need**

2.2 Metode dan Analisis Data

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian survei kuantitatif. Penelitian kuantitatif didasarkan pada asumsi-asumsi tertentu, di mana variabel-variabel diidentifikasi terlebih dahulu dan kemudian diperiksa menggunakan teknik-teknik yang andal, klaim Nana Sudjana dan Ibrahim [10]. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien dalam memilih Rumah Sakit anonim di Kota Malang sebagai tempat rawat inap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan terhadap keputusan pasien dalam memilih RS anonim di Kota Malang sebagai tempat rawat inap, dengan menggunakan metode analisis regresi berganda, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.

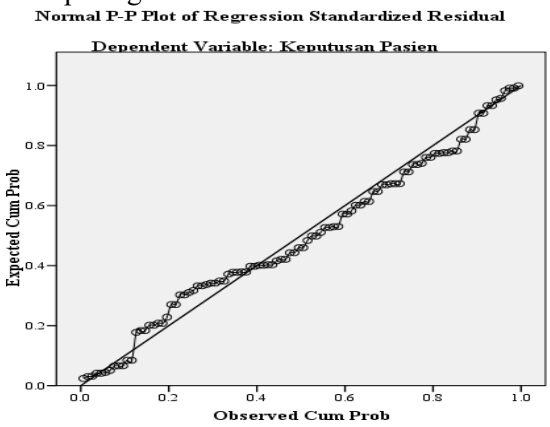


Gambar 1. Diagram Kerangka Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot untuk menguji residual pada model regresi, yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 2. Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan gambar P-P Plot pada gambar 3, terlihat bahwa sebaran residual yang distandarisasi berada dalam rentang garis diagonal. Selain itu, dapat dilihat bahwa sebaran data tersebar merata di seluruh kurva, yang menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal.

3.1 Uji Multikolinearitas

Model regresi studi ini menggunakan VIF (Variance Inflation Factor) dan pengaturan toleransi untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas. Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa setiap variabel memiliki nilai VIF yang lebih rendah dari 10 dan nilai tolerance yang lebih tinggi dari 0,10 (10%). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 2. Pengujian Multikolinearitas

Variabel Bebas	Collineary Statistics	
	Tolerance	VIF
Sikap (X1)	0,805	1,242
Motif (X2)	0,357	2,804
Kepentingan (X3)	0,367	2,724
Pengalaman (X4)	0,867	1,153
Harapan (X5)	0,816	1,225

3.2 Uji Heterokesdasitas

Heteroskedastisitas menunjukkan adanya ketidakhomogenan varian antar residual, yang mengakibatkan nilai estimasi yang diperoleh menjadi tidak efisien. Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas. Jika tingkat signifikansi masing-masing variabel independen lebih dari 5%, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak terpengaruh oleh masalah heteroskedastisitas. Hasil dari pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil dari pengujian heteroskedastisitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Keterangan		X1	X2	X3	X4	X5	Y
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters(a,b)	Mean	3,91	3,77	3,38	3,78	3,92	3.89
	Std, Deviation	,583	,533	,703	,551	,576	.221
Most Extreme Differences	Absolute	,194	,260	,114	,129	,195	.090
	Positive	,076	,123	,096	,078	,075	.055
	Negative	-,194	-,260	-,114	-,129	-,195	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		1,360	1,338	1,143	1,286	1,266	,896
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067	,065	,147	,073	,075	,398

a. Test distribution is Normal.
b Calculated from data.

Sumber : Data Primer diolah, (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat signifikansi masing-masing variabel inde- pendent diatas 5%, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokesdasitas

3.3 Uji Model Regresi:

$\mathbf{Y} = \square + \square_1 X_1 + \square_2 X_2 + \square_3 X_3 + \square_4 X_4 + \square_5 X_5 + e.$

Analisis regresi berganda digunakan dalam model analisis studi ini untuk memastikan bagaimana faktor sikap, motivasi, minat, pengalaman, dan harapan memengaruhi pilihan pasien. Tabel berikut menunjukkan pembuktian simultan hipotesis tersebut:

Tabel 4. Uji Model Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.519	5	.704	50.725	.000a
	Residual	1.304	83	.014		
	Total	4.823	88			

Nilai hitung F ditemukan sebesar 50,725 berdasarkan hasil uji F. Sementara itu, hipotesis nol (Ho) ditolak karena nilai probabilitas penelitian kurang dari 0,05%. Hal ini menunjukkan bagaimana faktor sikap, motivasi, minat, pengalaman, dan harapan semuanya bekerja sama untuk memengaruhi keputusan pasien untuk mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ secara signifikan.

Hasil Analisis Parsial Temuan berikut diperoleh dari pemrosesan data yang menganalisis dan menentukan model koneksi dari lima elemen yang memengaruhi keputusan pasien untuk mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ:

Tabel 5. Taksiran koefisien regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.070	.130		15.908	.000
	Sikap	.051	.023	.136	2.271	.025
	Motif	.116	.037	.280	3.112	.002
	Kepentingan	.103	.028	.329	3.721	.000
	Pengalaman	.102	.023	.255	4.429	.000
	Harapan	.115	.023	.300	5.059	.000

Model hubungan antara variabel dinyatakan dalam persamaan berikut berdasarkan temuan pengolahan data SPSS, yang ditunjukkan pada tabel 5 di atas:

$$\mathbf{Y}=2{,}070+0{,}051X_1+0{,}116X_2+0{,}103X_3+0{,}102X_4+0.115X_5$$

Berikut, dilakukan pengujian secara parsial untuk menentukan apakah semua variable bebas (independent variable) dinyatakan signifikans.

Hipotesis 1

Ho: $\square_{yx1}= 0$: *Sikap tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien*
H_1: $\rho_{yx1}\square\ 0$: *Sikap berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

Berdasarkan nilai t hitung pada tabel 5 di atas yaitu t1 = 2,271 dengan nilai sig sebesar 0,025 atau 2,5% Penolakan Ho menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk berobat jalan di RS BMC (Y) dipengaruhi oleh koefisien variabel Sikap (X1) dengan taraf signifikan α = 0,05.

Hipotesis 2

Ho: $\square_{yx2}= 0$: *Motif tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

H_1: $\rho_{yx2}\square\ 0$: *Motif berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

Berdasarkan tabel 5 di atas angka t hitung yaitu t2 = 3,112 dengan nilai sig sebesar 0,002 atau 0,2% Dengan demikian Ho ditolak yang berarti bahwa pilihan pasien untuk berobat jalan di RS BMC (Y) dipengaruhi oleh koefisien variabel Motif (X2) pada taraf signifikan α = 0,05.

Hipotesis 3

Ho: $\square_{yx3}= 0$: *Kepentingan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien*
H_1: $\rho_{yx3}\square\ 0$: *Kepentingan berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

t3 = 3,721 dengan nilai sig 0,000 atau 0,0%, sesuai dengan angka t hitung pada tabel 5 di atas. Oleh karena itu, Ho ditolak, yang menunjukkan bahwa pilihan pasien untuk dirawat di RSU BMC (Y) dipengaruhi oleh koefisien variabel Experience (X3) pada taraf signifikan α = 0,05.

Hipotesis 4

Ho: $\square_{yx3}= 0$: *Kepentingan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

H1: $\rho_{yx3} \neq 0$: *Kepentingan berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

Tabel 5 di atas menunjukkan angka t-hitung, yaitu t3 = 3,721 dengan nilai sig 0,000 atau 0,0%. Dengan demikian, Ho ditolak, yang menunjukkan bahwa pilihan pasien untuk memeriksakan diri ke RSU BMC untuk rawat inap (Y) dipengaruhi oleh koefisien variabel Pengalaman (X4) pada taraf signifikansi = 0,05.

Hipotesis 5

Ho: $\rho_{yx5} = 0$: *Harapan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien*
H1: $\rho_{yx5} \neq 0$: *Harapan berpengaruh terhadap Keputusan pasien*

Berdasarkan angka t hitung pada tabel 5 di atas yaitu t5 = 5,059 dengan nilai sig sebesar 0,000 atau 0,0% Maka Ho ditolak yang artinya pilihan pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat inap di RS BMC (Y) dipengaruhi oleh koefisien variabel Harapan (X5) pada taraf signifikan α = 0,05.

3.4 Pembahasan

Dampak Sikap Terhadap Keputusan Pasien Menerima Pelayanan Rawat Inap di RS XYZ

Temuan uji statistik menunjukkan bahwa variabel sikap pasien memiliki dampak pada keputusan pasien untuk mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ. 5,1% pilihan untuk memilih fasilitas perawatan rawat inap agak dipengaruhi oleh perubahan perilaku pada pasien yang diakibatkan oleh komponen sikap. Hubungan positif yang cukup kuat ditemukan antara komponen sikap dan pilihan pasien terhadap fasilitas perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ, dengan koefisien korelasi sebesar 0,209.

Perilaku pembelian dipengaruhi oleh sikap yang terbentuk melalui pembelajaran dan perilaku. Sumarwan [2] menyatakan bahwa sikap terdiri dari tiga komponen: konatif (tindakan), afektif (perasaan dan emosi), dan kognitif (pengetahuan). Evaluasi, sentimen, dan kecenderungan untuk berperilaku positif atau negatif terhadap suatu barang dianggap sebagai sikap.

1. Pengaruh Motif Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit XYZ sebagai Tempat Rawat Inap

Temuan uji statistik menunjukkan bahwa variabel motivasi pasien memiliki dampak pada keputusan untuk mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ. 11,6 persen pilihan untuk memilih fasilitas perawatan rawat inap agak dipengaruhi oleh perubahan perilaku pasien yang diakibatkan oleh faktor motivasi. Ditemukan hubungan positif yang tinggi antara faktor motivasi dan pilihan pasien terhadap fasilitas perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ, dengan koefisien korelasi sebesar 0,704.

Kebutuhan yang cukup untuk memotivasi seseorang untuk mengambil tindakan, seperti memilih sesuatu atau membuat pilihan, dikenal sebagai motivasi atau dorongan. Ketika kebutuhan yang kuat, seperti tuntutan kesehatan, cukup kuat untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka kebutuhan tersebut berubah menjadi motivasi [3].

2. Pengaruh Kepentingan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit XYZ sebagai Tempat Rawat Inap

Temuan uji statistik menunjukkan bahwa faktor minat pasien memiliki dampak pada keputusan mereka untuk mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ. 10,3 persen pilihan untuk memilih fasilitas perawatan rawat inap agak dipengaruhi oleh perubahan perilaku yang disebabkan oleh faktor minat ini. Hubungan yang signifikan dengan kekuatan yang cukup dekat ditemukan antara faktor minat pasien dan pilihan mereka terhadap fasilitas perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ, dengan koefisien korelasi sebesar 0,644.

3. Pengaruh Pengalaman Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit XYZ sebagai Tempat Rawat Inap

Temuan uji statistik menunjukkan bahwa faktor pengalaman pasien memiliki dampak pada pilihan untuk mendapatkan perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ. 10,2 persen keputusan pasien untuk memilih fasilitas perawatan rawat inap sebagian dipengaruhi oleh perubahan perilaku yang disebabkan oleh komponen pengalaman. Pilihan pasien untuk memilih fasilitas perawatan rawat inap di Rumah Sakit XYZ berkorelasi positif dengan komponen pengalaman pada tingkat yang agak kuat (0,499).

4. Pengaruh Harapan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit XYZ sebagai Tempat Rawat Inap

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ekspektasi pasien memiliki pengaruh terhadap keputusan mereka untuk mendapatkan perawatan rawat inap di RS XYZ. Sebanyak 11,5 persen keputusan pasien untuk memilih fasilitas perawatan rawat inap sebagian dipengaruhi oleh perubahan perilaku yang disebabkan oleh komponen antisipasi. Hubungan positif dengan kekuatan yang sangat erat ditemukan antara komponen antisipasi dan pilihan pasien terhadap fasilitas perawatan rawat inap di RS XYZ, dengan korelasi sebesar 0,550. Hasil ini mendukung pernyataan yang dibuat oleh Supriyanto dan Ernawati [4] bahwa jika persyaratan dan ekspektasi pasien terpenuhi, mereka akan merasa sangat senang, yang akan meningkatkan loyalitas mereka dan membantu rumah sakit.

4. KESIMPULAN

Persepsi pasien menunjukkan bahwa 81,5% pasien memiliki kesan positif terhadap RS XYZ. Harapan pasien dalam memilih RS XYZ sebagai tempat rawat inap mencapai 77,5%, motivasi pasien dalam memilih RS XYZ mencapai 82,4%, dan keyakinan pasien terhadap signifikansi pemilihan RS XYZ sebesar 75,2%. Selain itu, keyakinan pasien terhadap pengalaman penggunaan layanan RS XYZ sebesar 80,0%.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk mendapatkan perawatan rawat inap di RS XYZ dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor berikut: Sikap, Motif, Minat, Pengalaman, dan Harapan Pasien. Dua faktor terpenting di antaranya adalah harapan dan motivasi pasien.

REFERENSI

[1] Nana Sudjana & Ibrahim. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
[2] Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia.
[3] Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
[4] Supriyanto & Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
[5] Saifudin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
[6] Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
[7] Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja.
[8] Foster, Bill. 2001. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM.
[9] Sri Mulyani. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Cetakan Pertama. Medan: USU Press.
[10] Sarwono, S. W. 2004. *Psikologi Remaja*, Edisi Revisi 8. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.