

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI UPTD. PUSKESMAS ABIANSEMAL I TAHUN 2022

<sup>1</sup>I Gusti Putu Agus Ferry Sutrisna Putra\*, <sup>2</sup>Diah Prihatiningsih

<sup>1,2</sup>Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan  
STIKes Wira Medika Bali

Jalan Kecak, No.9a Gatot Subroto Timur Denpasar Bali, Telp.(0361)427699

\*Corresponding author , Email :ferry.vikana@gmail.com

## *Abstract*

*Measuring the level of patient satisfaction is absolutely necessary in an effort to improve the quality of health services. Through these measurements, it can be seen to what extent the dimensions of the quality of health services that have been implemented can meet patient expectations. The existence of complaints from consumers regarding laboratory services can result in a decrease in consumer confidence to use laboratory services. The UPTD Laboratory of the Abiansemal I Public health center is required to always maintain consumer confidence by improving the quality of service so that customer satisfaction increases. The purpose of this study was to determine the level of conformity between expectations and reality received by patients at the UPTD Laboratory of the Abiansemal I Public health center in 2022 and to find out which services should be a priority for improvement for improving the quality of laboratory services. This research is a non-experimental research with an exploratory qualitative research design using questionnaires and in-depth interviews. The study was conducted in January 2022 by taking samples of outside patients, aged 17-60 years. The level of satisfaction of outpatients with services at the UPTD Clinical Laboratory of the Abiansemal I Public health center is quite high, however, there are services that have not been carried out properly and optimally so that they have not provided satisfaction to laboratory customers.*

*Keywords: Laboratory, Satisfaction Level, Customer*

## **1. Pendahuluan**

Pada globalisasi sekarang ini, seluruh pelayanan kesehatan harus mampu untuk berlomba memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien. Bentuk pemberian pelayanan oleh penyedia sarana kesehatan ini dilakukan dengan memberikan kebutuhan dan harapan pelanggan<sup>1</sup>. Pada akhirnya yang akan memenangkan persaingan adalah penyedia jasa kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan telah

menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen<sup>2</sup>. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan<sup>3</sup>. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan pada akhirnya akan memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga.

Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/ layanan untuk selalu memanjakan konsumen/ pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya perusahaan meraih sukses dan berkelanjutan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat<sup>4</sup>. Permasalahan berikutnya adalah fokus utama para akademisi dan manajer dalam menentukan apa definisi strategis kualitas pelayanan bagi pelanggan dan bagaimana mengembangkan strategi tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan<sup>5</sup>.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien<sup>6</sup>. Kualitas pelayanan kesehatan meliputi aspek kompetisi teknik, akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, efisiensi, keamanan, kenyamanan dan

kesinambungan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu layanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang telah diberikan.

Persepsi konsumen (kepuasan konsumen) dan harapan konsumen seharusnya identik, tetapi dalam prakteknya sering dan bahkan biasanya ada suatu celah (*customer gap*) yang cukup besar. Tugas penyedia jasa adalah untuk membangun jembatan antara keduanya dan atau melakukan usaha-usaha untuk mempersempit atau menutupnya antara lain dengan menutup celah (*gap*) yang terjadi didalam penyedia jasa<sup>7</sup>. Seiring dengan banyak berdiri pelayanan kesehatan yang memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumen sesuai dengan selernya menyebabkan persaingan di pelayanan kesehatan semakin ketat. Persaingan bisnis ini telah terjadi pada semua sektor dan tingkat layanan kesehatan, termasuk di laboratorium klinik yang memberikan layanan penunjang medis. Adanya komplain dari konsumen mengenai pelayanan laboratorium dapat berakibat menurunnya kepercayaan konsumen untuk menggunakan jasa laboratorium. Pihak manajemen laboratorium perlu secara

cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Laboratorium Klinik UPTD.Puskesmas Abiansemal I dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah non eksperimental dengan rancangan penelitian kualitatif eksploratori. yang menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam (indepth interview). Penelitian ini dilakukan di laboratorium klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I. Penelitian akan dilakukan pada bulan Januari 2022-Februari 2022. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *purposive random* sebanyak 100 sampel pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium.

Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan dengan merekam dengan tape recorder hasil wawancara serta menullis pada note book hal-hal pokok yang diungkap oleh pasien laboratorium.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan yang diterima oleh pasien Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I, dapat dihitung tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I. Tingkat kesesuaian/ harapan selanjutnya akan menentukan urutan prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan laboratorium klinik. Untuk menentukan urutan prioritas dalam upaya peningkatan motivasi dan kepuasan pasien Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I digunakan diagram Kartesius berupa bangun yang terbagi atas 4 bagian dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus. Letak perpotongan dua garis tersebut ditentukan berdasarkan nilai rerata tingkat kenyataan yang didapat oleh pasien Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I (sumbu x) dan rerata tingkat harapan pasien (sumbu y).

## 3. Hasil dan Pembahasan

Total responden dalam Penelitian ini adalah 100 responden, sebanyak 59 responden (59%) adalah perempuan sedangkan lainnya adalah laki-laki sebanyak 41%. Berdasarkan tingkat pendidikan responden, didapatkan data 22 (22%) responden berpendidikan Sarjana, 15 responden berpendidikan Diploma III (15%), 40 responden berpendidikan SMA

(40%), 5 orang Responden (5%) berpendidikan SMP dan 18 orang responden berpendidikan SD.

Karakteristik responden menurut usia, sebanyak 40 (40%) responden berusia 46 – 60 tahun, sebanyak 18 (18%) responden berusia antara 17 – 31 tahun, sisanya sebanyak 42 (42%) responden berusia antara 32 – 45 tahun. Sementara dilihat dari pekerjaan responden, dari 100 responden, sebanyak 42 (42%) responden adalah PNS/ Polisi/ ABRI, sebanyak 33 (33%) adalah swasta. Responden yang merupakan Pensiunan sebanyak 18 (18%) dan sisanya 7 (7%) responden merupakan Pelajar/ Mahasiswa. Jumlah kunjungan yang dilakukan oleh responden ke Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I, yaitu sebanyak 59 (59%) responden telah berkunjung sebanyak lebih dari 6 kali, 31 (31%) responden mengaku baru berkunjung sebanyak 1 – 3 kali dan sisanya sebanyak 10 (10%) responden telah berkunjung sebanyak 4 – 6 kali.

Tingkat kepuasan pada responden usia 17 – 31 tahun terhadap pelayanan Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I mencapai 78% Pada kelompok usia ini, tingkat kepuasan terendah ada pada kecepatan pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan hanya 64,7%, diikuti pada kejelasan informasi berkaitan dengan pemeriksaan laboratorium

yang akan dilakukan yang hanya mencapai 61,2%. Ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan pendaftaran dan kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratorium belum dapat memuaskan secara optimal terhadap kelompok responden pada usia 17-31 tahun. Sementara tingkat kepuasan tertinggi pada kelompok usia ini adalah pada kejelasan perincian biaya sebesar 85,2% dan keterampilan petugas laboratorium dalam melakukan pengambilan sampel sebesar 84,8%. Pada responden kelompok usia 32 – 45 tahun, tingkat kepuasan atau kesesuaian antara harapan dengan kenyataan terendah ada pada kecepatan pelayanan pendaftaran, yaitu sebesar 78,2% dan tingkat kepuasan tertinggi pada kecepatan pelayanan pengambilan sampel sebesar 93,2%. Sementara pada kelompok usia 46 – 60 tahun, tingkat kepuasan terendah ada pada kecepatan pelayanan sebesar 73,0%. Pada kelompok responden usia ini, kepuasan tertinggi ada pada kejelasan perincian biaya, sebesar 93%, hal ini dapat diartikan bahwa kejelasan perincian biaya pemeriksaan laboratorium yang diberikan pada pelanggan telah mendekati apa yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri.

Tingkat kepuasan pada responden laki-laki terhadap kecepatan pelayanan pendaftaran sebesar 72,5%, paling rendah diantara tingkat kepuasan terhadap pelayanan laboratorium lain yang menjadi

penilaian pada penelitian ini. Sedangkan kepuasan tertinggi pada responden laki-laki adalah mengenai kejelasan perincian biaya pemeriksaan laboratorium sebesar 98,6%. Pada responden perempuan, kecepatan pelayanan pendaftaran juga masih menjadi sektor belum bisa memberikan kepuasan secara optimal dan hanya mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 68,5%. Kecepatan pelayanan pengambilan darah menjadi pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi pada kelompok responden perempuan, yaitu sebesar 93,9%.

Pada kelompok responden dengan pendidikan SD, terdapat beberapa pelayanan yang telah memenuhi harapan sehingga responden puas hingga 99,7%. Pelayanan tersebut adalah keramahan petugas pendaftaran, kejelasan informasi berkaitan dengan pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, kemudahan prosedur pendaftaran dan pelayanan administrasi keuangan, kejelasan perincian biaya, kewajaran biaya pemeriksaan, kesiapan petugas pengambilan sampel, kecepatan pelayanan pengambilan darah, kejelasan informasi berkaitan dengan tindakan yang akan dilakukan, keterampilan petugas laboratorium dalam pengambilan darah dan pemberian informasi yang jelas bila ada masalah berkaitan dengan penundaan waktu pengambilan hasil pemeriksaan.

Kepuasan tertinggi pada responden dengan pendidikan SMA terdapat pada

keterampilan petugas laboratorium dalam melakukan pengambilan darah sebesar 97,9% dan terendah pada Kecepatan Layanan Pendaftaran sebesar 62,1%. Pada responden dengan pendidikan D III, kepuasan tertinggi ada pada kejelasan perincian biaya sebesar 88,4% dan kepuasan terendah pada Kecepatan Layanan Pendaftaran sebesar 74,1%. Sementara pada responden dengan pendidikan Sarjana, kepuasan tertinggi ada pada kecepatan pelayanan pengambilan darah dan kepuasan terendah pada kecepatan pelayanan pendaftaran.

kelompok pensiunan memberikan tingkat kepuasan rata-ratanya paling tinggi dibandingkan dengan kelompok swasta, PNS maupun pelajar/ mahasiswa, yaitu mencapai 90,7%. Ini menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium untuk kelompok responden ini sudah mendekati harapan dari kelompok ini. Sementara pada kelompok pelajar dan mahasiswa, tingkat kepuasan rata-ratanya paling rendah, yaitu sebesar 67%.

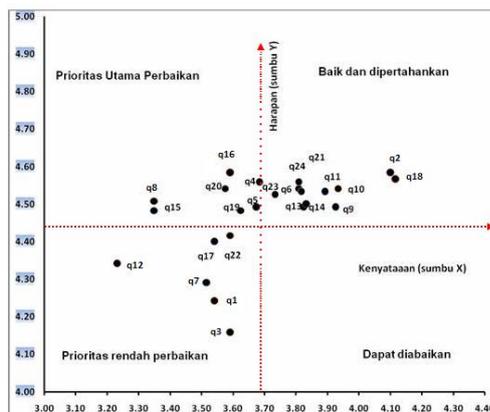
Pelayanan yang dianggap penting oleh responden dan telah terlaksana dengan baik sehingga memuaskan harapan responden adalah kesiapan petugas pengambilan sampel/ darah, kecepatan pelayanan pengambilan sampel/ darah, keramahan petugas sampling, kejelasan informasi berkaitan dengan tindakan yang akan dilakukan, keterampilan petugas

laboratorium dalam melakukan pengambilan sampel/ darah, kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pengambilan sampel/ darah, waktu pengambilan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas, keramahan petugas pelayanan hasil, Pelayanan yang dinilai sudah baik ini menggambarkan adanya kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium dengan tingkat kinerja/ kenyataan yang pelanggan dapatkan. kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan<sup>8</sup>.

Pelayanan yang dianggap penting yang mempengaruhi kepuasan responden, tetapi belum terlaksana dengan baik sehingga responden merasa tidak puas. Pelayanan ini menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki. Pelayanan tersebut adalah kesiapan petugas pendaftaran, kecepatan pelayanan pendaftaran, kejelasan informasi berkaitan dengan pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, kemudahan prosedur pendaftaran dan pelayanan administrasi keuangan.

Pelayanan yang belum terlaksana dengan baik menurut responden dan menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki dikarenakan kurang mempengaruhi

kepuasan, yaitu: kenyamanan ruang pengambilan sampel, kecepatan pelayanan oleh petugas hasil pemeriksaan. Hasil ini menggambarkan adanya persepsi bahwa keramahan dan kecepatan pelayanan hasil bukan suatu masalah pokok, selama pelayanan tersebut masih dapat berfungsi. Kemungkinan persepsi ini dipengaruhi oleh citra yang berkembang di masyarakat mengenai pelayanan milik pemerintah yang serba terbatas meskipun hal tersebut belum tentu kebenarannya. Hal tersebut diatas sesuai dengan teori Diskonfirmasi Ekspektasi yang menilai harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk (*product performance*)<sup>9</sup>. Produk yang dibeli dapat berfungsi seperti yang diharapkan meskipun produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Pelayanan yang dianggap kurang penting yang dapat mempengaruhi kepuasan namun terlaksana dengan baik menurut responden tidak ditemukan pada penelitian ini (Gambar 1).



Gambar 1

Diagram kartesius hasil analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA

Kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan laboratorium tidak lepas dari karakteristik pelanggan tersebut seperti usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan. Rendahnya tingkat kepuasan terhadap kecepatan pelayanan pendaftaran pada responden usia 17-31 dan 32-45 tahun berkaitan dengan psikologi usia muda yang cenderung menuntut kecepatan dan efisiensi waktu. Hal ini dapat dipahami karena pada usia ini merupakan usia produktif dimana pada usia ini responden cenderung memiliki aktifitas padat yang harus dijalani setiap harinya, misal kuliah dan kerja. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin tua usia pelanggan maka tingkat kepuasan rata-rata semakin tinggi. Hal ini mungkin disebabkan makin tua usia seseorang maka makin matang pemikiran seseorang tersebut yang kemudian

berpengaruh pada ekspektasinya terhadap sesuatu, tidak terkecuali ekspektasinya terhadap pelayanan laboratorium.

Sementara semakin muda usia pelanggan, semakin kecil tingkat kepuasannya. Hal ini dimungkinkan karena semakin muda usia seseorang semakin tinggi idealisme seseorang tersebut yang akan berpengaruh terhadap ekspektasi orang tersebut terhadap pelayanan laboratorium yang kemudian akan mengkritisi mutu pelayanan tersebut berdasar ekspektasinya.

Responden laki-laki maupun perempuan merasakan bahwa kecepatan pelayanan pendaftaran belum sesuai dengan harapan. Tingkat pendidikan Banyaknya pelayanan yang memenuhi harapan responden dengan pendidikan SD hingga 100%, dipengaruhi oleh rendahnya ekspektasi pada kelompok ini yang

mungkin berkaitan dengan minimnya pengetahuan mereka tentang pelayanan laboratorium akibat rendahnya pendidikan mereka.

Tingginya tingkat kepuasan terhadap kejelasan rincian biaya pada responden dengan pendidikan D III menunjukkan bahwa format nota pembayaran yang diberikan oleh Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I, jelas dan mudah dipahami serta sesuai dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan rata-rata responden dengan pendidikan Sarjana D III lebih rendah dibandingkan responden dengan pendidikan dibawahnya karena responden dengan pendidikan Sarjana dan D III cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi yang didasari oleh pemikiran yang tinggi dan pengalaman yang relatif luas sehingga lebih dapat merasakan mutu pelayanan laboratorium yang diberikan secara kritis dan lebih obyektif manakala pelayanan laboratorium yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Tingginya kepuasan terhadap kejelasan perincian biaya pada responden dengan pekerjaan swasta, menggambarkan terpenuhinya ekspektasi mereka terhadap pelayanan tersebut, dan mungkin juga dipengaruhi perkiraan mereka sebelumnya tentang pelayanan di Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I yang mana ketika mereka

menerima pelayanan dari laboratorium ternyata melebihi estimasi mereka sebelumnya. Tingginya tingkat kepuasan rata-rata responden dengan pekerjaan swasta melebihi tingkat kepuasan responden dengan pekerjaan PNS dipengaruhi estimasi yang rendah dari responden dari kalangan swasta. Sebagian responden dari kalangan swasta telah memiliki estimasi bahwa citra pelayanan laboratorium milik pemerintah dimanapun sama dan kalah dari laboratorium milik swasta, sehingga ketika responden tersebut melakukan pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I merasakan perbedaan dimana responden merasa lebih puas dibandingkan laboratorium milik pemerintah lainnya maupun milik swasta. Craven (1996), menyebutkan bahwa citra (brand image) menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Sementara rendahnya tingkat kepuasan rata-rata dikalangan pelajar dan mahasiswa dipengaruhi pada emosi, idealisme dan ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan laboratorium namun pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan mereka.

Rendahnya tingkat kepuasan rata-rata pada pelanggan dengan jumlah kunjungan 1-3 dibandingkan pada pelanggan dengan kunjungan diatas 3

kali, menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium kurang menarik minat pada pelanggan baru. Hal ini dimungkinkan bahwa pelayanan laboratorium masih dianggap kurang familiar bagi pelanggan baru, sehingga pelanggan merasa kurang nyaman dan mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelayanan laboratorium. Biaya pemeriksaan yang murah masih menjadi alasan mengapa pelanggan memilih periksa di Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I, selain alasan dekat rumah yang berkaitan dengan kemudahan transportasi. Ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kuswadi (2004), bahwa kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh biaya, dimana konsumen cenderung memilih pada suatu produk dengan biaya yang lebih rendah dari yang lain dan lebih mudah didapat. Sementara alasan karena sudah terbiasa periksa di Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I yang diungkapkan responden membuktikan bahwa adanya kepuasan yang dirasakan oleh sebagian pelanggan terhadap pelayanan di Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas Abiansemal I.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Laboratorium Klinik UPTD Puskesmas

Abiansemal I secara keseluruhan sudah cukup tinggi. Terdapat pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Abiansemal I yang belum dilaksanakan dengan optimal sehingga belum memberikan kepuasan kepada pelanggan laboratorium. Pelayanan yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi belum terlaksana dengan baik dan menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki adalah kesiapan petugas pendaftaran, kecepatan pelayanan pendaftaran, kejelasan informasi berkaitan dengan pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan.

#### Daftar Pustaka

1. Kuntjoro, T., 2004, Pertimbangan Kebutuhan Bisnis dan Kesiapan Organisasi untuk Berubah Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Re-Engineering Sebagai Strategi Peningkatan Mutu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 07 (02), 55-59.
2. Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta : Andi offset.
3. Assauri, S, 2003, Customer Service yang baik Landasan Pencapaian Customer Satisaction dalam Usahawan, No 1, Januari, Tahun XXXII, hal 25-30, Jakarta.
4. Wade, D. J. dan Eagles, P.F.J., 2003. The use of importance-performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: an application to Tanzania's National Parks", *Journal of Ecotourism*, Vol. 2 No. 3, pp. 196 – 212.
5. Soejadi, 1996, *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta, Katiga

- Bina. Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia.
6. Pohan, Kotler., 2002. Edisi Milenium. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Prenhalind Kotler,P and Armstrong,G. 2004. Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
  7. Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary jo. 1996. Marketing Service . New York ; McGraw-Hill Companies. inc.
  8. Barnes, J.G, 2003. Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan). Yogyakarta: Andi
  9. Atkins, P.M, Marshal, B.S., Javagi, R.G.,1996, Happy Employes Lead to Loyal Patients, Survey of Nurses and Patients Shows a Strong Link Between Employee Satisfaction and Patient Loyalty, *Journal of Health Care Marketing*, 16-23.
  10. Hunt, Shores ,K., Scott, David, dan Richardson, Sarah.2003. Positioning public recreation and park offerings using importance-performance, *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol. 21 No. 3, pp. 1 – 21.
  11. Magal, S. R. dan Levenburg, N. M. 2005.Using importance-performance analysis to evaluate e-business strategies among small businesses, *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*.