

Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Terhadap Pelayanan di Puskesmas Maniangpajo

A.Muh.Akbar Jaya

Program Studi Kedokteran, Universitas Mega Buana, Palopo

*Authors Correspondence: akbar-jaya@umegabuana.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRAK
Article History: Received Accepted Published online	Kualitas pelayanan dari suatu puskesmas merupakan salah satu factor yang akan membuat pasien untuk dating kembali berobat atau bahkan meninggalkan seumur hidupnya. Di era sekarang ini puskesmas dituntut agar meningkatkan kualitas pelayanan serta kenyamanan pasien yang dating berobat, permasalahan yang terjadi di puskesmas maniangpajo terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien periode 2020-2022 hasil dari observasi dan wawancara awal sebelum penelitian ada tiga permasalahan utama yang menyebabkan penurunan kunjungan yakni waktu pelaksana, perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana Penelitian bertujuan agar diketahuinya faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien poli umum puskesmas maniangpajo periode januari-juni tahun 2023
Keywords: Kepuasan; Pasien; Waktu Pelayanan; Perilaku Pelaksana; Sarana Prasarana	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner yang diberikan kepada 94 responden, wawancara infoman yakni kepala puskesmas, dokter umum serta pasien, obsevasi serta telaah dokumen dilakukan oleh peneliti sehingga dalam pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian terdapat upaya peningkatan layanan kesehatan oleh puskemas maniangpajo, hal ini berdasarkan perbandingan hasil survey kepuasan pelayanan publik pada tahun 2021 dan 2023 yakni indikator waktu pelaksanaan sebesar 78,7% (memuaskan), perilaku pelaksana sebesar 72,7% (memuaskan) serta sarana dan prasarana sebesar 70,7% (memuaskan)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Setiap negara berkewajiban memenuhi hak dasar warga negara melalui pelayanan publik, seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 34 Ayat (3). Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh

pemerintah Indonesia adalah pelayanan kesehatan. Reformasi di sektor kesehatan bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat, seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000.

Pemerintah Indonesia telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas, yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Salah satu contoh Puskesmas di Kabupaten Wajo adalah Puskesmas Maniangpajo. Puskesmas ini menyediakan berbagai layanan kesehatan dan diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi perilaku petugas, waktu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan fasilitas, dan sarana prasarana.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, Puskesmas Maniangpajo menyediakan kotak saran bagi pasien. Layanan yang diberikan meliputi pendaftaran pasien, pelayanan poli umum, poli gigi, UGD, dan lainnya. Berdasarkan data, kunjungan pasien di Poli Umum Puskesmas Maniangpajo mengalami penurunan dari 2020 hingga 2022. Penelitian ini juga mencatat beberapa indikator kepuasan pasien yang belum memenuhi standar, seperti waktu pelayanan, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terkait kinerja pelayanan dan komunikasi di Puskesmas Maniangpajo. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan keluhan terkait keterlambatan pelayanan, sikap petugas yang kurang ramah, fasilitas yang kurang memadai, dan masalah kebersihan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poli Umum di Puskesmas Maniangpajo, Kabupaten Wajo.

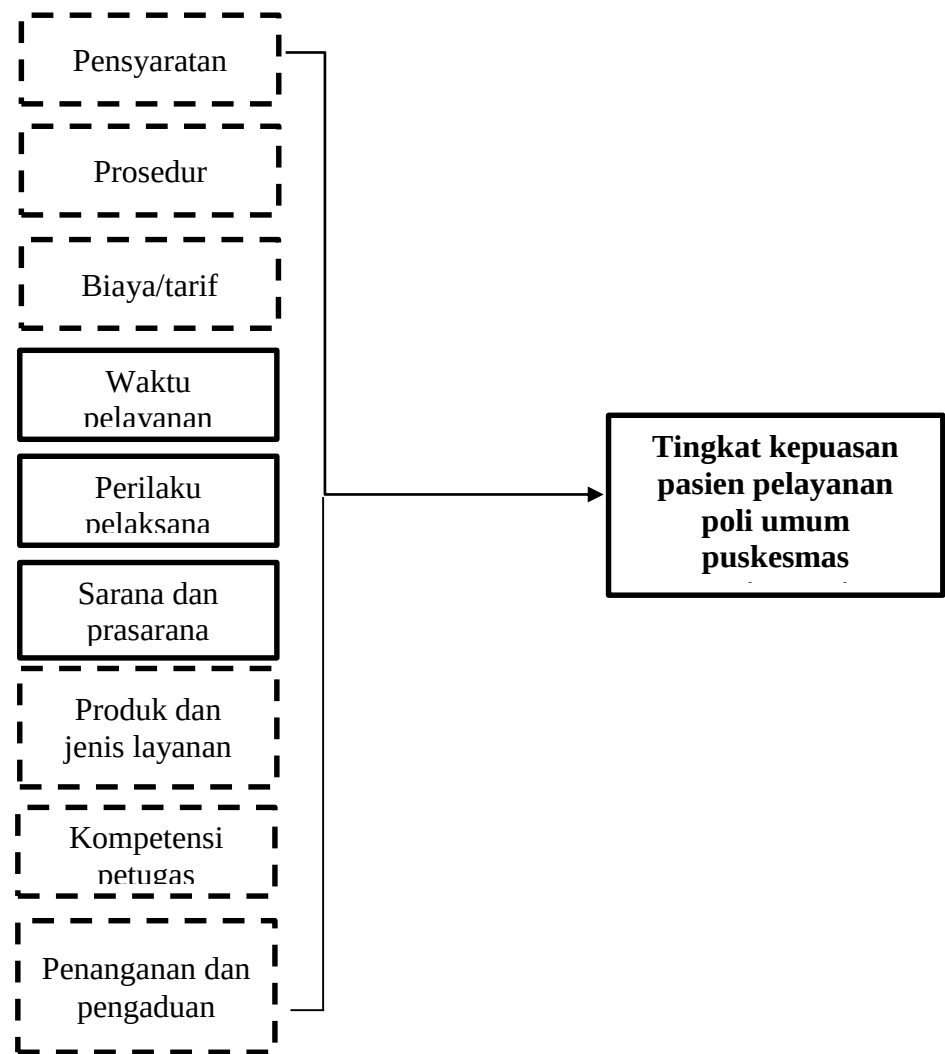
KERANGKA KONSEPTUAL

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Maniangpajo, Kabupaten Wajo, dengan fokus pada beberapa faktor utama yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kerangka konseptual penelitian ini dibangun berdasarkan beberapa variabel yang saling berhubungan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

1. **Waktu Pelayanan** Waktu pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu dapat meningkatkan kenyamanan pasien, sedangkan waktu tunggu yang lama dapat menurunkan tingkat kepuasan. Penelitian ini akan mengukur kecepatan waktu pelayanan dalam berbagai aspek, mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan oleh dokter.
2. **Perilaku Pelaksana** Perilaku petugas kesehatan, termasuk sikap ramah, sopan, dan perhatian terhadap pasien, berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Penelitian ini akan menilai sejauh mana perilaku petugas di Puskesmas Maniangpajo sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

3. **Sarana dan Prasarana** Kualitas sarana dan prasarana di Puskesmas, seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, dan kenyamanan ruang pelayanan, juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini akan mengevaluasi kondisi fasilitas di Puskesmas Maniangpajo dan dampaknya terhadap pengalaman pasien selama berkunjung.

Dengan menggunakan variabel-variabel tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Maniangpajo, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.



Keterangan :

: variable di teliti
 : variable tidak di teliti

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum di Puskesmas Maniangpajo, Kab. Wajo. Metode survey digunakan untuk mempelajari data dari sampel yang diambil dari populasi untuk mengetahui distribusi dan hubungan antar variabel sosial maupun psikologis.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan pelayanan poli umum di Puskesmas Maniangpajo pada periode Januari-Juli 2023, dengan jumlah total 3171 orang. Selain pasien, keluarga pasien juga termasuk populasi karena mereka turut merasakan pelayanan. Sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel, dengan hasil sampel sebanyak 94 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling incidental, yaitu sampel diambil secara kebetulan dari pasien yang ditemui selama bulan Juli 2023.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum, dengan menggunakan skala Likert. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan informan yang terdiri dari kepala puskesmas, dokter umum, dan pasien. Observasi dilakukan langsung di Puskesmas untuk memperoleh data tentang aktivitas pelayanan, sementara telaah dokumen digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan.

Data yang terkumpul dari kuesioner, wawancara, observasi, dan telaah dokumen diolah menggunakan teknik statistik deskriptif. Pengolahan data dilakukan dengan tabulasi dan analisis frekuensi untuk menentukan persentase jawaban responden dan menghitung nilai skor. Skor yang diperoleh kemudian dihitung persentasenya untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data yang telah diproses dihitung dengan distribusi frekuensi dan persentase untuk menentukan tingkat kepuasan pasien. Skala interpretasi skor digunakan untuk mengkategorikan tingkat kepuasan, mulai dari "Sangat Memuaskan" hingga "Tidak Memuaskan" berdasarkan persentase yang diperoleh.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 94 pasien yang menerima pelayanan di poli umum Puskesmas Maniangpajo, dengan fokus pada identitas responden yang dapat memberikan gambaran lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 60,6%, sementara yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39,4%. Dalam hal usia, responden terbanyak berusia antara 31-40 tahun, yaitu 43,4%, diikuti oleh kelompok umur di atas 40 tahun sebanyak 26,3%. Untuk tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMP (39,4%), diikuti oleh pendidikan SMA (25,3%), dan pendidikan terakhir SD sebesar 19,2%.

Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator pertama yang dianalisis dalam penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan di Puskesmas Maniangpajo cukup cepat dan tepat. Kecepatan waktu pelayanan memperoleh skor 79%, dengan sebagian besar pasien (52%) menilai pelayanan cukup cepat, sementara ketepatan waktu memperoleh skor yang lebih tinggi, yaitu 80%, dengan sebagian besar responden (67%) memberikan penilaian "tepat". Hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Maniangpajo mampu memberikan pelayanan dalam waktu yang sesuai harapan pasien. Selain itu, sebagian besar responden juga mengapresiasi bahwa petugas tidak menunda-nunda waktu dalam memberikan pelayanan (77,4%). Kecepatan dan ketepatan waktu yang baik ini didukung oleh kesesuaian dengan standar waktu yang tertera di papan informasi pelayanan.

Perilaku petugas kesehatan juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Sebagian besar pasien memberikan tanggapan positif mengenai sikap ramah dan sopan petugas kesehatan di Puskesmas Maniangpajo. Sebanyak 74% responden menilai bahwa petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien, yang menciptakan kenyamanan dan keterbukaan bagi pasien untuk berkonsultasi. Selain itu, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani pasien juga mendapat penilaian yang baik, dengan 52% responden menilai petugas cukup cepat dalam merespons keluhan pasien. Meskipun demikian, terdapat beberapa pasien yang merasa bahwa petugas kesehatan terkadang kurang memperhatikan aspek berpakaian yang sopan, dengan hanya 55,3% responden yang merasa bahwa petugas sudah berpakaian rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan.

Sarana dan prasarana di Puskesmas Maniangpajo juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, meskipun peralatan medis di Puskesmas Maniangpajo dianggap lengkap, seperti timbangan, stetoskop, USG, dan alat pemeriksaan lainnya, namun masih ada kekurangan pada aspek kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan. Sebagai contoh, ruang tunggu pasien dianggap kurang nyaman, terutama pada hari-hari dengan pasien yang lebih banyak, karena tidak ada pendingin udara dan kursi tunggu yang cukup. Hanya 60,4% responden yang merasa puas dengan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu. Selain itu, kualitas prasarana juga mendapat penilaian yang kurang baik, dengan banyak pasien yang mengeluhkan terbatasnya jumlah kursi tunggu, lahan parkir yang sempit, dan kurangnya fasilitas seperti musholla dan ruang bermain anak. Namun, kelengkapan peralatan dan fasilitas pelayanan di Puskesmas Maniangpajo dapat dikatakan memadai, dengan skor 77,4% yang menilai peralatan dan fasilitas sudah cukup lengkap, meskipun masih ada beberapa fasilitas yang belum tersedia.

DISKUSI

Puskesmas Maniangpajo, yang terletak di Kabupaten Wajo, merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap selama 24 jam setiap hari. Puskesmas ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dasar kesehatan kepada masyarakat setempat. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pasien, Puskesmas Maniangpajo melakukan survei kepuasan pasien. Survei ini dilaksanakan dengan membagikan 94 kuesioner kepada pasien poli umum serta melakukan wawancara kepada kepala

puskesmas, dokter umum, dan beberapa pasien. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, dan untuk mengetahui area-area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, masyarakat atau pasien memiliki hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima, termasuk apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Jika pelayanan memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pasien akan merasa kecewa. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Ketler (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang diterima.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maniangpajo diukur melalui tiga indikator utama, yaitu waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien mencapai 74,03%. Dari ketiga indikator tersebut, faktor waktu penyelesaian memperoleh skor rata-rata 78,7%, perilaku pelaksana 72,7%, dan sarana serta prasarana 70,7%. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Faktor waktu penyelesaian mencakup kecepatan, ketepatan, dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap kecepatan waktu pelayanan, terutama pada saat mereka datang pada hari dengan jumlah pasien yang banyak. Pasien merasa waktu tunggu menjadi lebih lama, yang menyebabkan rasa tidak puas. Sebaliknya, pasien yang datang pada waktu sepi merasa puas karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Faktor perilaku pelaksana juga berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, sekitar 72,7% pasien merasa puas dengan perilaku petugas yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Petugas di Puskesmas Maniangpajo telah menunjukkan sikap yang baik, seperti berbicara dengan nada yang sopan, menanyakan keluhan pasien, memberikan nasehat terkait pengobatan, serta membantu pasien memilih rumah sakit rujukan jika diperlukan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya sikap cepat tanggap dari petugas, terutama dalam menangani pasien darurat. Para petugas kesehatan di Puskesmas Maniangpajo telah menunjukkan sikap yang cepat tanggap dan peduli terhadap pasien, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Puskesmas Maniangpajo juga mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam hal ini, kualitas sarana dan prasarana yang disediakan cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil observasi, fasilitas yang ada seperti alat kesehatan dan ruang pemeriksaan sudah memadai, namun ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti lahan parkir yang sempit, ruang tunggu yang panas karena tidak adanya pendingin ruangan, serta kurangnya jumlah kursi tunggu untuk pasien

yang ramai. Selain itu, kebersihan toilet dan fasilitas lain seperti pojok laktasi yang tidak tersedia juga menjadi perhatian. Meskipun demikian, Puskesmas Maniangpajo telah berusaha untuk menyediakan sarana yang memadai bagi pasien, dan perbaikan pada beberapa aspek ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan sarana serta prasarana mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maniangpajo. Dengan skor rata-rata 74,03%, tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan sebagai memuaskan. Namun, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Perbaikan di bidang waktu penyelesaian pelayanan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta pelatihan lebih lanjut bagi petugas dalam hal perilaku dan layanan akan sangat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Puskesmas Maniangpajo.

SIMPULAN

Beraskan hasil penelitian yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum terhadap Waktu Pelayanan di Puskesmas Maniangpajo" menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori memuaskan dengan persentase 74,03%. Penilaian dilakukan berdasarkan beberapa variabel yang diambil dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai pedoman survei kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi waktu penyelesaian pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Tingkat kepuasan pasien terkait waktu penyelesaian pelayanan diperoleh dengan nilai rata-rata 78,7%, yang masuk dalam kategori memuaskan. Indikator yang dinilai meliputi kecepatan, ketepatan, efisiensi waktu pelayanan, dan ketidakadaan penundaan oleh petugas kesehatan.

Terkait perilaku pelaksana, penelitian menunjukkan nilai rata-rata 72,7%, yang juga berada pada kategori memuaskan. Indikator yang diperhatikan antara lain keramahan dan kesopanan petugas, ketanggapanannya dalam melayani pasien, kerapian pakaian, serta pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Sedangkan untuk sarana dan prasarana, diperoleh nilai rata-rata 70,7%, yang berada pada kategori memuaskan. Faktor-faktor yang dinilai mencakup kenyamanan dan kebersihan lingkungan serta ruang pelayanan, kualitas dan kelengkapan peralatan serta fasilitas yang disediakan, serta kesesuaian penggunaan sarana dan prasarana sesuai ketentuan.

REFERENSI

- Adisasmito, W. 2009. *System Kesehatan*. Jakarta.
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan. 2007. *Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas*. Jakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Husain, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia
- Irawan, Handi. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media

- Komputindo.
- Kotler, Philip dan Kevin, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Ed. 12. Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Volume 2. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Rohman, Ahmad Ainur, et. al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS.
- Sihombing, Umberto. 2003. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*. Jakarta: Jurnal STIE Triandora.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy et. al. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran: Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Universitas Megabuan Palopo, 2018. *Pedoman Penyusunan Karya Tulis Ilmiah*.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.