

## **KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN PASIEN RAWAT INAP RS QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**

### ***SATISFACTION SERVICE AND PATIENT'S FOOD QUALITY QUEEN LATIFA YOGYAKARTA HOSPITAL***

Oleh: Lala Try Astuti

Prodi Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Yogyakarta

Lalalaksana22@gmail.com

Dr. Badraningsih L., M.Kes.

#### **Abstrak**

Penelitian bertujuan: 1) mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan meliputi sikap karyawan, sarana prasarana, serta waktu pelayanan di RS Queen Latifa. 2) mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan meliputi gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, bahan dan alat yang digunakan di RS Queen Latifa. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasinya pasien rawat inap bulan Februari- Maret 2016 di RS Queen Latifa 150 orang. Teknik pengambilan sampel *random sampling* jumlah 100 orang. Metode pengumpulan data angket tertutup. Uji validitas instrumen menggunakan validitas isi, uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dengan nilai kinerja 0,900 dan harapan 0,873. Teknik analisis data deskriptif kuantitatif dan diagram kartesius. Hasil penelitian: 1) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan mendapatkan hasil puas. 2) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan mendapatkan hasil sangat puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, pelayanan dan kualitas makanan, Rumah Sakit Queen Latifa

#### **Abstract**

*The purposes of study are to find out: 1) the level of patient satisfaction on the food services which includes employee's attitude, infrastructure, and service time at the Queen Latifa Hospital, 2) the level of patient satisfaction on the quality of food products which includes nutrition, flavor, texture, appearance, tools and materials used in the implementation of food at Queen Latifa Hospital. Design of research is survey. The research population was patients from February through March 2016 at Queen Latifa Hospital with 100 people. The sampling technique used random sampling. Methods to collecting data using the closed questionnaire. The instrument validity test using content validity, reliability test using Cronbach Alpha formula with a coefficient of reliability performance 0.900 and expectations 0.873. Data were analyzed using quantitative descriptive analysis and Cartesian diagram. The results obtained from the mean sub-variables known that: 1) the level of patient satisfaction with the services of food are "satisfied", 2) the level of patient satisfaction on the quality of food products are "very satisfied".*

**Keywords:** customer satisfaction, food service, food quality, Queen Latifa Hospital

#### **PENDAHULUAN**

Setiap makhluk hidup khususnya manusia tentu memerlukan makanan dan minuman untuk dikonsumsi. Tubuh manusia harus memperoleh cukup makanan untuk memenuhi gizi kebutuhan gizi termasuk kecukupan energi, protein, lemak, vitamin, karbohidrat,

mineral dan air guna mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Selain makanan yang sehat suatu pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Begitu juga jasa yang ada pada suatu rumah sakit. Peranan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam

kegiatan- kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau konsumen. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan dan meningkatkan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti mampu memuaskan yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan melebihi yang diberikan pesaing, sedangkan meningkatkan pelanggan berarti perusahaan harus menangkap setiap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya untuk mendapatkan pelanggan baru. Sekali perusahaan mengecewakan konsumen, maka dampaknya tidak hanya ditinggalkan tetapi akan mengungkap kekecewaannya pada konsumen lain (Tatik Suryani, 2008: 1-3).

Menurut (Oliver, dalam buku J. Supranto, 2011: 233) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen menurut Philip Kotler (2000 : 87) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.

Kepuasan konsumen merupakan suatu topik menarik dalam perilaku konsumen yang mempengaruhi konsumen dalam pembelian suatu barang atau jasa. Kepuasan konsumen menjadi bagian dari evaluasi pada tahap purna beli. Keadaan tersebut mengharuskan suatu perusahaan tidak terkecuali Rumah Sakit Queen Latifa untuk menyadari bahwa suatu produk harus dapat bersaing dalam layanan

dan kualitas yang akan memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen atau pasien.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan atau rumah sakit, dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, antara lain: sikap sopan santun serta ramah karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, layanan produk sesuai perjanjian atau SOP, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu, dan memuaskan.

Penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat (Depkes RI, 2003). Komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien atau konsumen terhadap penyelenggaraan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Hartwell, 2006: 31).

Didalam menilai produk atau jasa, konsumen akan berusaha untuk membandingkan harapan dan pengalaman mereka terhadap jasa maupun barang yang telah diterima. Penilaian konsumen terhadap kualitas tersebut dipengaruhi baik oleh proses pelayanan, proses produksi maupun hasil dari pelayanan atau jasa dan produk barang yang

diterima oleh konsumen pada pelayanan dan kualitas produk makanan.

Tujuan kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan adalah untuk membuat konsumen akan kembali lagi pada perusahaan atau rumah sakit tersebut. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (J. Supranto, 2011: 2).

Rumah Sakit Queen Latifa yang beralamatkan di Jl. Ringroad Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta, ini merupakan rumah sakit yang kini sedang berkembang dan banyak dikunjungi oleh beberapa pasien baik pasien KIA maupun umum, khususnya untuk wilayah Sleman barat, sehingga rumah sakit ini membutuhkan bantuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan dan kualitas makanan supaya rumah sakit dapat tetap memberikan pelayanan yang sempurna serta tetap berkembang dengan memuaskan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan yang meliputi sikap karyawan, sarana prasarana, serta waktu pelayanan di Rumah Sakit Queen Latifa. 2) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan yang meliputi gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, bahan dan alat yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Penelitian ini juga bersifat *eksploratif*, dimana penelitian ini untuk memperoleh informasi dan meluruskan kondisi seperti apa adanya. Oleh karena itu penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan kondisi obyek yang ada dan apa yang ditemui di lapangan.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kuantitatif. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari konsumen berupa jawaban-jawaban terhadap pertanyaan kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data dari pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta dimulai dari bulan Desember 2015 sampai Maret 2016.

### Populasi dan Sampel

Populasi berjumlah 150 responden dan sampel 100 responden yang terdiri dari pasien rawat inap dalam kurun waktu bulan Februari hingga Maret 2016. Sampel penelitian menggunakan teknik *simple random sampling* dan sampel ditentukan berdasarkan referensi dari Suharsimi (Suharsimi, 2007: 95).

### Teknik dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Kuesioner bersifat tertutup dan

menggunakan Skala *Likert* 4 tingkatan skor jawaban.

**Teknik Analisis Data**

Uji validitas instrumen menggunakan tahap *Expert Judgement* dan korelasi *Product Moment*. Hasil uji validitas dari butir pernyataan yang berjumlah 30 mendapatkan hasil bahwa gugur 6 butir pernyataan, hal ini terjadi dikarenakan 6 butir pernyataan tersebut telah terwakilkan dengan butir pernyataan yang lainnya, sehingga butir pernyataan dihilangkan atau dianggap gugur. Uji reliabilitas instrumen menggunakan *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa nilai koefisien reliabilitas kinerja 0,900 dan harapan 0,873. Analisis data menggunakan analisis deskriptif pendekatan kuantitatif, selanjutnya dianalisis menggunakan diagram kartesius berdasarkan referensi J. Supranto. (J. Supranto, 2011: 240-243)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Deskripsi Data**

Variabel penelitian yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta dan sub variabel sikap karyawan, sarana prasarana, waktu pelayanan kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, bahan dan alat yang digunakan sebagai tolok ukur. Data diperoleh dari instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Penyajian data penelitian ini menggunakan tabel karakteristik dan diagram kartesius.

**Karakteristik Responden**

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
1-10 tahun	25	25 %
11-20 tahun	11	11 %
21-30 tahun	19	19%
31-40 tahun	21	21%
41-50 tahun	5	5 %
51-60 tahun	12	12 %
61-70 tahun	7	7 %
Total	50	100 %

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan usia responden paling banyak adalah responden dengan usia 1-10 tahun yaitu sebesar 25% sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berusia 41-50 tahun yaitu sebesar 5%. Responden dengan usia 11-20 tahun terdapat sebanyak 11%, responden dengan usia 21-30 tahun terdapat sebanyak 19%, responden dengan usia 31-40 tahun terdapat sebanyak 21%, responden dengan usia 51-60 tahun sebanyak 12%, dan responden dengan usia 61-70 tahun sebanyak 7%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	40	40%
Perempuan	60	60%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 60% dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebesar 40%.

**Analisis Data**

Data penelitian diuraikan dan dihitung rata-rata setiap butir soal pada indikator kinerja dan indikator harapan. Hasilnya sebagai berikut:

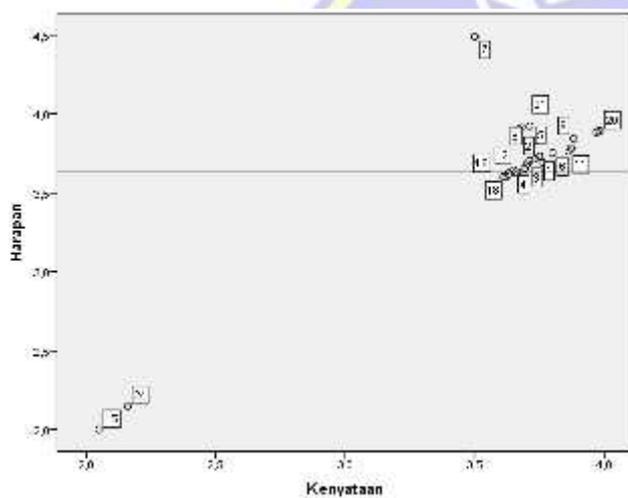
Tabel 3. Rata-Rata Kinerja Dan Harapan Variabel Pelayanan Makanan

Indikator	Mean
Kinerja	3,73
Harapan	3,70

Tabel 4. Rata-Rata Kinerja Dan Harapan Variabel Kualitas Makanan

Indikator	Mean
Kinerja	3,53
Harapan	3,48

Berdasarkan data rata-rata kinerja dan harapan pada tabel 3 dan tabel 4 dilakukan penggambaran dalam diagram sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan

Kuadran A menunjukkan tingkat harapan atau kepentingan konsumen tinggi namun kualitas kinerja pelayanan dan kualitas makanan yang ada di rumah sakit kurang. Kuadran B menunjukkan kualitas pelayanan dan jasa yang sudah diberikan kepada pelanggan pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan pelanggan. Kuadran C dianggap masih kurang penting bagi konsumen, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa saja. Kuadran D menunjukkan pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap faktor tersebut namun

*Kepuasan Terhadap Pelayanan .... (Lala Try Astuti) 5* pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan konsumen.

Dari gambar 1 diagram kartesius didapatkan hasil yang dapat untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan konsumen pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan yang meliputi: a) sikap karyawan berada pada kuadran paling banyak menempati kuadran B yaitu kategori puas yang meliputi petugas yang selalu menyapa dengan senyuman serta ramah dalam kegiatan pelayanan makanan kepada pasien, petugas yang selalu bekerja dengan cepat dan tepat, petugas yang selalu melayani pasien tanpa memandang kelas sosial pasien, dan petugas yang selalu melayani pasien dengan senang hati. Sisanya menempati kuadran D yaitu sangat puas yang meliputi petugas yang selalu memberikan bantuan semaksimal mungkin, dan petugas yang selalu menjawab pertanyaan pasien dan meyakinkan pasien. b) aspek atau unsur sarana prasarana menempati kuadran A yaitu tidak puas yang meliputi petugas yang mengantarkan dan mengambil sisa makanan dengan kereta dorong yang layak pakai. Sisanya terdapat dalam kuadran B yang meliputi alat saji makan yang digunakan sudah pantas dan bersih. c) aspek atau unsur waktu pelayanan makanan menempati kuadran B yang diartikan konsumen puas, yang meliputi petugas selalu tepat waktu dalam mengantar makanan ke kamar pasien pada saat pelayanan makanan dan petugas pelayanan makanan tepat waktu dalam mengambil alat saji makan dan sisa makanan.

2) Tingkat kepuasan konsumen pasien rawat inap terhadap kualitas makanan yang meliputi: a) aspek atau unsur kesesuaian gizi menunjukkan hasil bahwa paling banyak menempati kuadran B (puas), meliputi makanan yang disediakan petugas merupakan makanan sehat dan telah mengandung karbohidrat, protein, mineral, dan vitamin, makanan yang disediakan petugas kepada pasien telah sesuai dengan porsi diet pasien, serta makanan yang petugas berikan untuk pasien memiliki cita rasa yang enak. Sisanya 1 butir soal di dalam kuadran D (sangat puas), yang meliputi makanan yang disediakan sudah sesuai dengan diet pada pasien. b) aspek atau unsur rasa menempati kuadran B (puas), yang meliputi makanan yang disediakan petugas mempunyai cita rasa yang enak. Dan kuadran C (kurang puas), yang meliputi makanan yang disediakan petugas berbumbu tajam. c) aspek atau unsur tekstur menempati kuadran D yaitu konsumen sangat puas, yang meliputi tekstur makanan yang disediakan petugas sesuai dengan diet (misal: apabila sakit tipis, maka makanan dilembutkan atau tekstur tidak keras) dan makanan yang disediakan petugas kepada pasien dimasak dengan teknik olah yang tepat dengan tingkat kematangan yang sesuai. d) aspek atau unsur tampilan menempati kuadran D yaitu tampilan makanan yang disediakan petugas untuk pasien selalu merangsang napsu makan pasien. e) keamanan makanan menunjukkan hasil bahwa keamanan makanan menempati kuadran B yang diartikan konsumen puas,

meliputi makanan yang disediakan petugas aman (tidak basi atau tidak mengandung zat yang berbahaya), dan makanan yang disediakan petugas tidak mengandung pewarna dan pengawet yang berbahaya. f) aspek atau unsur bahan dan alat makanan yang digunakan menempati kuadran B yang artinya konsumen telah puas, yang meliputi petugas menggunakan alat saji makanan sesuai kegunaan, petugas menggunakan alat yang sesuai dalam pengemasan snack, dan alat saji yang digunakan dalam pelayanan makanan selalu bersih. Sisanya menempati kuadran C yang meliputi alat saji yang digunakan kurang kering dan masih basah.

### **Pembahasan Penelitian**

Hasil penelitian pada aspek sikap karyawan pasien sudah puas karena dalam pelayanan makanan kinerja karyawan sudah baik, yaitu ramah, bekerja dengan cepat dan tepat, dan tanpa memandang kelas sosial pasien, karyawan juga selalu memberikan jawaban atas pertanyaan pasien.

Aspek sarana prasarana ada bagian yang membuat pasien tidak puas dalam hal pemakaian kereta dorong. Hal ini membuat konsumen merasa tidak puas dikarenakan pasien tidak pernah melihat kereta dorong yang digunakan petugas, karena kereta dorong makanan hanya dibawa petugas hingga depan bangsal saja, lalu petugas hanya membawa makanan dengan baki saja. Hal tersebut dianggap konsumen bukan masalah yang besar tetapi konsumen mempunyai harapan agar bisa lebih baik lagi. Selanjutnya mengenai tingkat kepuasan konsumen pada aspek atau unsur

waktu pelayanan makanan konsumen telah puas, karena petugas memang selalu tepat waktu.

Mengenai pelayanan makanan pada rumah sakit memang harus dilakukan karyawan sebaik mungkin demi kenyamanan dan kepuasan pasien. Pelayanan makanan bisa dilakukan dengan hal-hal seperti beberapa aspek yang telah dipaparkan, seperti karyawan ramah, cekatan, bertanggung jawab, sarana prasarana juga bahan dan alat yang digunakan layak pakai. Pelayanan merupakan salah satu yang pasien jadikan tolak ukur untuk mengukur kepuasannya, hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Aryani dan Febriana Rosinta (2010) yang mendapatkan hasil bahwa terdapat 5 dimensi pembentuk kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility* yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan aspek kesesuaian gizi, rasa, tekstur, dan tampilan menunjukkan hasil bahwa konsumen telah puas karena kinerja yang ada pada Rumah Sakit Queen Latifa sudah baik atau sudah sesuai dengan harapan pasien. Kualitas produk makanan seperti di atas memang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar muncul napsu untuk makan dan rasa puas pada diri konsumen. Kepuasan terhadap makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik. Hal ini didukung dengan penelitian Uji (2007) yang menunjukkan ada hubungan

bermakna antara nafsu makan, porsi, suhu, sikap petugas dengan kepuasan penyediaan makanan pagi, siang, sore.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan aspek keamanan makanan menunjukkan hasil bahwa pasien telah puas, karena selama pasien mendapatkan makanan pasien tidak mengalami hal buruk setelah mengonsumsi makanan yang disediakan oleh rumah sakit. Selain itu makanan yang diberikan selalu baru dan tidak basi. Dapat disimpulkan bahwa suatu kualitas produk makanan sangat diperlukan pihak rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan konsumen atau pasien sehingga konsumen akan datang kembali, hal ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan Agyl Satrio Hutomo (2007) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan pada produk makanan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapat *mean* dari sub variabel yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan yang meliputi sikap karyawan, sarana prasarana, dan waktu pelayanan mendapatkan hasil bahwa pasien atau konsumen puas.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan yang meliputi kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, bahan dan alat

yang digunakan mendapatkan hasil bahwa konsumen sangat puas.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Terkait dengan sikap karyawan diharapkan pihak rumah sakit tetap mempertahankan kinerja yang sudah dilaksanakan mulai dari keramahan petugas hingga pekerjaan yang selalu cepat dan tepat.
2. Terkait dengan sarana prasarana diharapkan pihak rumah sakit dapat memperbaiki kinerja terutama penggunaan kereta dorong sebaiknya dimaksimalkan, supaya petugas juga mudah membawa makanan kepada pasien.
3. Terkait dengan waktu pelayanan diharapkan pihak rumah sakit tetap mempertahankan kinerja dengan pelayanan yang tepat waktu.
4. Terkait dengan kesesuaian gizi diharapkan pihak rumah sakit tetap memperbaiki kinerja diwaktu mendatang dalam hal kesesuaian gizi, supaya melalui makanan juga dapat membantu kesembuhan pasien.
5. Terkait dengan rasa, tekstur, tampilan, dan keamanan makanan diharapkan pihak rumah sakit selalu menjaga kualitas makanan agar pasien menikmati makanan yang diberikan.
6. Terkait bahan dan alat yang digunakan pada pelayanan makanan diharapkan pihak rumah sakit selalu mengontrol kebersihan bahan dan alat makan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agyl Satrio Hutomo. (2007). *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi*. Jurnal. Universitas Gunadarma.
- Depkes R.I. (2003). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Dwi Aryani, Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuki Loyalitas Pelanggan*. Jurnal. Universitas Indonesia.
- Hartwell, H.J., Edwards, J.S.A, Symonds. (2006). *Food Service in Hospital: Development of a Theoretical Model of Patient Experience And Satisfaction Using on Hospital in the UK National Health Service as a Case Study*. Journal of Food Service.2006: 17, p.226-238.
- J. Supranto, M.A., APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: P.T. Rineka Citra.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin Molan Buku kesatu, Edisi kesebelas. Jakarta: PT.INDEKS.
- Suharmi Arikunto. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Saifuddin Azwar. (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tatik Suryani. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Uji, E. (2007). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Penyediaan Makanan di Ruang Rawat Inap kelas III RS Persahabatan Jakarta*. Tesis. Program Pasca Sarjana UGM.