



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang

Sania Septiani Surachman^{1*}, Fransiska Agustina²

septianisania27@gmail.com^{1*}, fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id²

^{1,2}Program Studi Manajemen

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

Received: 12 06 2023. Revised: 19 06 2023. Accepted: 21 06 2023.

Abstract : Outpatient services are very important services because outpatient services are the first source of health services for patients in need, being a place for follow-up of patient conditions, continuous routine nurses and carrying out intermediary functions by becoming the first referral center for hospitals and services. other health. The population in this study were 250 patients at RSIA Kartini Padalarang, West Bandung. The sample in this study amounted to 154 respondents. The research method used is descriptive quantitative to get an overview of the influence between variables, namely Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty RSIA Kartini Padalarang West Bandung. Based on the determination test, it is known that Service Quality and Patient Satisfaction have an effect of 0.196 or 19.6% on Patient Loyalty. This figure shows that the influence of variables X1 and X2 on variable Y simultaneously, while the remaining 80.4% is influenced by other variable factors outside of this study or error values. Based on the F test that the F value is greater than the F table value ($19.603 < 3.06$), in other words a significance of $0.000 < 0.05$. This means that the two variables of Service Quality and Patient Satisfaction have a significant effect on Patient Loyalty.

Keywords : Service quality, Patient satisfaction, Patient loyalty

Abstrak : Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang sangat penting karena rawat jalan merupakan sumber pertama pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan, menjadi tempat untuk *follow-up* kondisi pasien, perawat rutin yang berkelanjutan serta menjalankan fungsi perantara dengan menjadi pusat rujukan pertama untuk rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSIA Kartini Padalarang Bandung Barat yang berjumlah 250 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 154 responden. Metode penelitian yang digunakann adalah deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan gambaran pengaruh antar variabel, yaitu Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien RSIA Kartini Padalarang Bandung Barat. Berdasarkan uji determinasi diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien menghasilkan pengaruh 0,196 atau 19,6% terhadap Loyalitas Pasien. Angka tersebut bahwa besar pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y secara simultan, sedangkan sisanya 80,4% dipengaruhi oleh faktor variabel lain di luar penelitian ini atau nilai error. Berdasarkan uji F bahwa nilai F lebih besar dari pada nilai F tabel ($19,603 < 3,06$), dengan kata lain signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, kedua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan diwujudkan melalui berbagai upaya dalam rangka pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Oleh karena itu, pemerintah menyelenggarakan upaya-upaya di bidang kesehatan antara lain menyediakan fasilitas rumah sakit sebagai layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut (Mu'ah, 2014) menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Menurut (Kementerian Kesehatan RI, 2007) Nomor 1165/MENKES/SK/2007 bab 1, pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut disebabkan karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah sakit melakukan berbagai cara demi meningkatkan kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Bagi rumah sakit memuaskan kebutuhan pasien berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pasien. Menurut (Tjiptono, 2005), Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien.

Salah satu fokus pelayanannya ialah rawat jalan. Menurut (Widiastuti, 2023), instalasi Rawat Jalan merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Oleh karena itu, tugas instalasi rawat jalan dalam memberikan pelayanan medik dan penunjang medik tidak dapat dibatasi dengan pendekatan di atas tetapi dengan pelayanan kesehatan terbaik yang memiliki kontak personal cukup tinggi dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan rawat jalan biasa diartikan sebagai pelayanan kesehatan yang mana

pelayanannya diberikan kepada pasien tanpa rawat inap di rumah sakit atau sarana kesehatan lainnya.

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang sangat penting karena rawat jalan merupakan sumber pertama pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan, menjadi tempat untuk *follow-up* kondisi pasien, perawat rutin yang berkelanjutan serta menjalankan fungsi perantara dengan menjadi pusat rujukan serta untuk rumah sakit dan pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu layanan rawat jalan yang juga meliputi sebagian besar pelayanan yang menyediakan bantuan psikologi untuk kejiwaan, emosional, sosial, dan masalah yang terkait tanpa gejala (*nonsomatic problem*), kecuali masalah rawat inap pada situasi yang lebih parah. Betapa pentingnya suatu pelayanan rawat jalan timbul dari peran sentralnya sebagai titik awal dan berkelanjutan antara masyarakat dengan sistem pelayanan.

Pelaksanaan pada pemberian pelayanan jasa kesehatan oleh instansi kesehatan, harus dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini bertujuan untuk tercapainya kepuasan konsumen yang berujung kepada loyalitas masyarakat atau pasien untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada instansi tersebut. Dari uraian di atas maka penelitian dengan ini berniat untuk melakukan penelitian guna melihat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Hal ini didasari dari pengamatan bahwa meningkatkan dan mengembangkan kualitas kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien terutama di rawat jalan. Oleh karena itu keinginan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap pasien khususnya di RSIA Kartini Padalarang yang terletak di Kabupaten Bandung Barat dapat menjadi hasil penelitian nantinya sebagai bahan acuan dalam mengambil keputusan terutama terkait dengan kualitas kepuasan pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2013), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Pada penelitian ini, metode yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan menguji hubungan antara variabel. Variabel-variabel biasanya diukur dengan

instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Sudjana, 2006).

Desain penelitian merupakan salah satu langkah yang penting pada penelitian kuantitatif karena berisikan tentang langkah apa yang harus di ambil setelahnya. (Hidayat, 2015) Ada beberapa jenis-jenis pada penelitian kuantitatif. Salah satunya adalah yang digunakan pada penelitian ini, yaitu adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif dikatakan bahwa penelitian ini dilakukan untuk memberi gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. (Firdaus et al., 2015) Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan terkait dengan subjek yang diteliti. Sehingga dapat menggunakan metode kuantitatif untuk mencari hubungan antara variabel. Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif, Menurut (Sugiono, 2016) hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif yang penulis maksud yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Kartini Padalarang.

Metode analisis deskriptif dipilih dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran serta pengaruh antar variabel, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien RSIA Kartini Padalarang. Dalam melakukan pengumpulan data untuk membuktikan hasil penelitian yaitu dengan angket dan observasi. Pengujian instrumen pada penelitian ini dilakukan berdasarkan pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, dengan menggunakan *Statistical Program for Sosial Sciences (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan secara ringkas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan empiris yang mendukung hasil penelitian ini. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien. Terdapat dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) pada penelitian ini, yaitu Kualitas Pasien dan Kepuasan Pasien sebagai variabel bebas dan Loyalitas Pasien sebagai variabel terikat.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa gambaran mengenai Kualitas Pelayanan pada RSIA Kartini

termasuk kategori tinggi. Hal tersebut dijelaskan oleh rata-rata skor sebesar 609,6. Angka tersebut berada pada interval 493,6-617 yang termasuk kategori tinggi, Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa gambaran atau kondisi kualitas pelayanan yang terdapat pada RSIA Kartini tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien dengan skor 647. Sementara nilai rendah terdapat pada pernyataan Rumah Sakit memiliki ruang tunggu dan toilet yang cukup dengan nilai skor 584. Dapat diinterpretasikan bahwa tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien dengan Rumah Sakit memiliki ruang tunggu dan toilet yang cukup.

Variabel Kepuasan Pasien (X2). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa gambaran mengenai Kepuasan Pasien pada RSIA Kartini termasuk kategori tinggi. Hal tersebut dijelaskan oleh rata-rata skor sebesar 575,3. Angka tersebut berada pada interval 493,6-617 yang termasuk kategori tinggi, Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa gambaran atau kondisi kepuasan pasien yang terdapat pada RSIA Kartini tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan pasien puas akan pelayanannya sehingga ingin datang kembali dengan skor 601. Sementara nilai rendah terdapat pada pernyataan perasaan senang atau kagum menggunakan layanan RS, sehingga ingin datang kembali dengan nilai skor 559. Dapat diinterpretasikan bahwa pasien puas akan pelayanan sehingga ingin datang kembali dan perasaan senang atau kagum menggunakan layanan RS, sehingga ingin datang kembali.

Variabel Loyalitas Pasien (Y). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa gambaran mengenai Loyalitas Pasien pada RSIA Kartini termasuk kategori tinggi. Hal tersebut dijelaskan oleh rata-rata skor sebesar 546,8. Angka tersebut berada pada interval 493,6-617 yang termasuk kategori tinggi, Sehingga penelitian ini menyimpulkan bahwa gambaran atau kondisi kepuasan pasien yang terdapat pada RSIA Kartini tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan pasien selalu menyukai pelayanan yang diberikan RSIA Kartini dengan skor 574. Sementara nilai rendah terdapat pada pernyataan pasien nyaman dengan pelayanan, dan akan kembali lagi untuk menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Kartini dengan nilai skor 559. Dapat diinterpretasikan bahwa pasien selalu menyukai pelayanan yang diberikan RSIA Kartini dan pasien nyaman dengan pelayanan, setelahnya akan kembali lagi untuk menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Kartini.

Tabel 1. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.225	1.596		9.537	0.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.117	.081	-.118	-1.452	0.149
	Kepuasan Pasien (X2)	.749	.123	.495	6.094	0.000

a Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien. Kualitas bagi pasien itu sendiri berarti sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan karena dengan kualitas terbaik yang diberikan rumah sakit akan menciptakan loyalitas yang berkualitas. Diketahui nilai sig. (2-Tiled) antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien adalah sebesar $0,199 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien. Selanjutnya nilai korelasi sebesar $0,104$ tergolong ke dalam kategori sangat rendah karena berada ditingkat antara $0,000-0,199$. Berdasarkan Uji T, kualitas pelayanan secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dimana $t \text{ tabel } 1.97580 < t \text{ hitung } -1.452$ dan memiliki signifikansi $t \text{ hitung } 0.145 < \alpha = 0.05$ serta arahnya positif, hal ini berarti X_1 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Y. X_1 (kualitas Pelayanan) memberikan pengaruh negatif Y (Loyalitas Pasien). Kesimpulannya hipotesis kesatu (H_1) yang menyatakan bahwa X_1 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Y dapat diterima.

Menurut (Agustiono, 2003) bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan semakin tinggi loyalitas pasien terhadap rumah sakit swasta. Maka dari teori tersebut terbukti bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSIA Kartini.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat menentukan loyalitas seorang pasien memperoleh hasil yang diharapkan dari rumah sakit, maka dari itu pentingnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSIA Kartini. Diketahui nilai sig. (2-Tiled) antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien. Selanjutnya nilai korelasi sebesar $0,442$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan dengan Loyalitas Pasien tergolong ke dalam kategori cukup kuat karena dalam tingkat antara $0,400-0,599$. Berdasarkan Uji T Kepuasan Pasien pada penelitian ini berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien, dimana $t \text{ tabel } 1.97580 < t \text{ hitung } 6.094$ dan memiliki signifikansi $t \text{ hitung } 0.000 < \alpha = 0.05$ serta

arahnya positif, hal ini berarti X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y , X_2 (Kualitas Pasien) memberikan pengaruh positif terhadap Y (Loyalitas Pasien). Kesimpulannya hipotesis Kesatu (H_2) yang menyatakan bahwa X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y dapat diterima.

Menurut (Beerli et al., 2004) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Seorang konsumen yang merasa puas terhadap jasa yang diterimanya akan membentuk loyalitas terhadap jasa tersebut (Beerli et al., 2004). Maka dari teori tersebut terbukti bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSIA Kartini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien. Adanya loyalitas pasien terbentuk dari kualitas yang nyata dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka dari itu pentingnya menjaga kualitas dan kepuasan pasien untuk membentuk loyalitas pasien. Berdasarkan uji determinasi diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien menghasilkan pengaruh 0,196 atau 19,6% terhadap Loyalitas Pasien. Angka tersebut menunjukkan besar pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y secara simultan, sedangkan sisanya 80,4% dipengaruhi oleh faktor variabel lain di luar penelitian ini atau nilai *error*.

Tabel 2. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	488,646	2	244,323	19,603	.000 ^b
	Residual	1882,010	151	12,464		
	Total	2370,656	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien
 b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Uji F bahwa nilai F lebih besar dari pada nilai F tabel ($19,603 > 3,06$), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak H_a diterima yang artinya variabel X_1 dan X_2 jika diuji secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y . Membandingkan dengan signifikansi jika mempunyai nilai $sig < 0,05$. Artinya, kedua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian (Henriawan, 2015), mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Maka dari teori penelitian

terdahulu terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kualitas pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSIA Kartini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas RSIA Kartini berada pada kategori tinggi. Tingginya tingkat Kualitas Pelayanan ini dipengaruhi oleh tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, dan Rumah Sakit memiliki fasilitas yang cukup seperti ruang tunggu dan toilet. Tingginya tingkat Kepuasan Pasien ini dipengaruhi oleh pasien puas akan pelayanannya sehingga ingin datang kembali, dan perasaan senang atau kagum menggunakan layanan Rumah Sakit, sehingga ingin datang kembali. Tingginya tingkat Loyalitas Pasien ini dipengaruhi oleh Pasien selalu menyukai pelayanan yang diberikan RSIA Kartini karena kenyamanannya, dan pasien akan kembali lagi untuk menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Kartini.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustiono, B. S. (2003). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang. *Gastronomía ecuatoriana y turismo local.*, 1(69). <http://repository.unika.ac.id/4045>
- Beerli, A., Martín, J. D., & Quintana, A. (2004). A model of customer loyalty in the retail banking market. *European Journal of Marketing*, 38(1–2). <https://doi.org/10.1108/03090560410511221>
- Firdaus, H., Herpratiwi, H., & Rosidin, U. (2015). Evaluasi Pemanfaatan Sumber Belajar Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi. In *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi Pendidikan* (Vol. 3, Nomor 1). <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JT/article/view/7429>
- Henriawan, D. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bpr hambangun artha selaras tulungagung. *Manajemen*, 4(2).
- Hidayat, A. A. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif* - Google Books. Health Books.
- Kementerian Kesehatan RI. (2007). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

- 1165/MENKES/SK/X/2007. In *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (Vol. 49).
Mu'ah. (2014). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien. In
Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.
- Sudjana, N. (2006). *Metode Statistik*. Bandung: Rineka Cipta.
- Sugiono. (2016). Metode Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2005). Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. *Strategi Pemasaran*.
- Widiastuti, N. K. (2023). *PKRS : Promosi Kesehatan Rumah Sakit*.
<https://diskes.baliprov.go.id/>. <https://diskes.baliprov.go.id/pkrs-promosi-kesehatan-rumah-sakit/>