

PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN IMUNISASI

Consumer Behavior toward Immunization Service Utilization

Millah Mutmainnah, Balqis, Darmawansyah

Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM Unhas
(mutmainnahmila@rocketmail.com)

ABSTRAK

Selain cakupan imunisasi, salah satu target keberhasilan kegiatan imunisasi adalah tercapainya *Universal Child Immunization* (UCI), yaitu cakupan imunisasi lengkap bayi, secara merata pada bayi di 100% desa/kelurahan pada tahun 2010. Pentingnya imunisasi didasarkan pada pemikiran paradigma sehat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kelas sosial, keluarga, motivasi, serta pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel 74 responden, yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah ibu bayi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa total 74 responden terdapat 67,6% dari kelas sosial tinggi dan 32,4% dari kelas sosial rendah, 64,9% yang mendapat dukungan keluarga yang cukup dan 35,1% yang mendapat dukungan keluarga yang kurang, 67,6% memiliki motivasi yang cukup dan 32,4% memiliki motivasi yang kurang, serta 54,1% memiliki pengetahuan yang cukup dan 45,9% memiliki pengetahuan yang kurang. Dan yang memanfaatkan pelayanan imunisasi sebesar 46 responden (62,2%) dan yang tidak memanfaatkan pelayanan imunisasi sebesar 28 responden (37,8%). Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan kelas sosial dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi, dan adanya hubungan keluarga, motivasi, serta pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi.

Kata kunci : Imunisasi, perilaku konsumen, pemanfaatan pelayanan

ABSTRACT

In addition to coverage of immunization, one of the immunization achievement targets is Universal Child Immunization (UCI), the full immunization coverage of infants, to be evenly distributed to 100% of babies in villages/sub-districts in 2010. The importance of immunization is based on the premise of the health paradigm. The purpose of this study was to determine the relationship between social class, family, motivation, and knowledge and the utilization of immunization services. The type of research conducted was a quantitative research with analytical survey approach with cross-sectional design. The number of samples was 74 respondents who were mothers of babies. The results showed that from 74 respondents, 67,6% are of high social class and 32,4% of low social class, 64,9% received sufficient support from their families and 35,1% received less family support, 67,6% have enough motivation and 32,4% have less motivation, and 54,1% had sufficient knowledge and 45,9% had less knowledge. There were 46 respondents (62,2%) who made use of the immunization services and 28 respondents (37,8%) who did not. The findings of this study indicate that there was no relationship between social class and the utilization of immunization services, while there was a relationship between family relationships, motivation, and knowledge and the utilization of immunization services.

Keywords: Immunization, consumer behavior, utilization of service

PENDAHULUAN

Salah satu program pemerintah agar bayi dan anak terhindar dari berbagai penyakit menular yaitu dengan memberikan imunisasi lengkap pada anak-anak, dan pemerintah juga mewajibkan agar setiap anak mendapatkan imunisasi dasar. Hal ini sesuai dengan paradigma sehat yang dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, antara lain pemberantasan penyakit menular dengan upaya pengebalan/imunisasi.¹ Imunisasi merupakan suatu upaya untuk mendapatkan kekebalan tubuh terhadap suatu penyakit, dengan memasukkan kuman atau produk kuman yang sudah dilemahkan atau dimatikan. Dengan memasukkan kuman atau bibit penyakit tersebut diharapkan tubuh dapat menghasilkan *Eat Anti* yang pada akhirnya nanti digunakan tubuh untuk melawan kuman atau bibit penyakit yang menyerang tubuh.²

Menurut WHO imunisasi telah terbukti sebagai salah satu upaya kesehatan masyarakat yang sangat penting. Program imunisasi telah menunjukkan keberhasilan yang luar biasa dan merupakan usaha yang sangat hemat biaya dalam mencegah penyakit menular. Sejak penetapan *The Expanded Program* oleh WHO, cakupan imunisasi dasar anak dari 50% mendekati 80% diseluruh dunia. Sekurang-kurangnya ada 2,7 juta kematian akibat campak, tetanus neonatorum dan pertusis serta 200.000 kelumpuhan akibat polio yang dapat dicegah setiap tahunnya. Vaksinasi terhadap 7 penyakit telah direkomendasikan EPI sebagai imunisasi rutin di negara berkembang: BCG, DPT, Polio, Campak dan Hepatitis B. WHO telah mencanangkan program ini (*Global Programme For Vaccines and Immunization*) organisasi pemerintah di seluruh dunia bersama UNICEF, WHO dan World Bank.³

Selain cakupan imunisasi, salah satu target keberhasilan kegiatan imunisasi adalah tercapainya *Universal Child Immunization* (UCI), yaitu cakupan imunisasi lengkap bayi, secara merata pada bayi di 100% desa/kelurahan pada tahun 2010.⁴ Berdasarkan Profil Data Kesehatan Indonesia tahun 2011 mengenai drop out rate cakupan Imunisasi DPT-HB1-CAMPAK pada bayi di provinsi Sulawesi Selatan tahun 2007-2011 yaitu 2007 (4,2%), 2008 (5,4%), 2009 (4,1%), 2010 DPT-HB1-CAMPAK (4,9%) dan DPT-HB1-

DPT-HB3 (3,4%), 2011 DPT-HB1-CAMPAK (4,4%) dan DPT-HB1-DPT-HB3 (2,2%). Terjadinya *drop out rate* disebabkan ketidaktahuan ibu dan kurangnya informasi mengenai imunisasi.

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar persentase anak umur 12-23 bulan yang mendapatkan imunisasi dasar di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu jenis imunisasi BCG sebesar (88,8%), Polio 3 (72,3%), DPT 3 (68,8%), HB 3 (56,8%), dan Campak (83,5%). Adapun data mengenai persentase anak umur 12-23 bulan yang menerima imunisasi secara lengkap, tidak lengkap, dan tidak sama sekali di Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu lengkap (43,4%), tidak lengkap (42,4%), dan tidak sama sekali (14,1%).⁵

Berdasarkan data surveilans Dinas Kesehatan Kota Makassar, pada tahun 2010 ada 1 KLB campak dengan 10 kasus dan pada tahun 2011, sebanyak 3 kali KLB dengan 8 kasus. KLB difteri juga terjadi sebanyak 9 kejadian dengan 9 kasus pada tahun 2009, pada tahun 2010 ada 3 kali KLB dengan 3 kasus, dan pada tahun 2011 ada 2 kali KLB difteri dengan 2 kasus.⁶ Hal ini tidak akan terjadi apabila ibu memiliki pengetahuan yang baik mengenai imunisasi.

Berdasarkan laporan imunisasi di Puskesmas Antang menunjukkan bahwa pada tahun 2011 bayi yang di mendapatkan pelayanan imunisasi sebesar 486 bayi dengan cakupan BCG (81,3%), Polio 1 (81,3%), DPT/HB 1 (81,7%), Polio 2 (81,7%), DPT/HB 2 (80,5%), Polio 3 (80,5%), DPT/HB 3 (82,1%), Polio 4 (82,1%), campak (81,7%), tetapi pada tahun 2012 dan tahun 2013 terjadi penurunan kunjungan bayi sebesar 453 bayi dengan cakupan BCG (69,5%), Polio 1 (69,5%), DPT/HB 1 (80,1%), Polio 2 (80,1%), DPT/HB 2 (77,7%), Polio 3 (77,7%), DPT/HB 3 (81,9%), Polio 4 (81,9%), dan Campak (79,9%).⁴ Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan perilaku konsumen dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi di Puskesmas Antang Kota Makassar.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Antang terletak di Jln. Antang Raya Kelurahan Antang Kecamatan Manggala Kota Makassar mulai tanggal 28 November-12 Desember 2013.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dengan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua bayi yang pernah di imunisasi di Puskesmas Antang, yang jumlah keseluruhan ibu yang memiliki bayi dari tahun 2012 sebanyak 278 bayi. Sampel dalam penelitian ini merupakan ibu bayi dan bayinya yang pernah di imunisasi di Puskesmas Antang sampai umur 11 bulan yaitu sebanyak 74 responden. Sampel diambil dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji *chi square* dan uji *phi*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuesioner dengan pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 16 for windows. Data disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan narasi.

HASIL

Sebanyak 24 responden (32,4%) memiliki bayi yang berumur 9 bulan dan hanya 4 responden (6,8%) memiliki bayi yang berumur 3 bulan. sebagian besar responden berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebanyak 33 responden (44,6%) dan hanya 1 responden (1,4%) yang tidak sekolah. lebih dari setengah responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 62 responden (83,8%), dan hanya 2 responden (2,7%) yang bekerja sebagai pegawai swasta (Tabel 1).

Responden yang memanfaatkan pelayanan imunisasi sebesar 46 responden (62,2%) dibanding yang tidak memanfaatkan pelayanan imunisasi sebesar 28 responden (37,8%). Dari 50 responden yang berasal dari kelas sosial tinggi terdapat sebesar 56,0% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi sedangkan responden yang berasal dari kelas sosial rendah terdapat sebesar 75,0% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi dari 24 responden. Hasil analisis untuk melihat hubungan antara kelas sosial dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi menggunakan uji statistik dengan tes *Continuity Correction* diperoleh nilai $p = 0,186$. Karena nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima. Dari 48 responden yang mendapatkan dukungan keluarga yang cukup terdapat sebesar 72,9% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n=74	%
Umur Bayi Responden		
1 bulan	6	8,1
2 bulan	7	9,5
3 bulan	4	5,4
4 bulan	5	6,8
8 bulan	6	8,1
9 bulan	24	32,4
10 bulan	14	18,9
11 bulan	8	10,8
Tingkat Pendidikan		
Tidak sekolah	1	1,4
SD	5	6,8
SMP	28	37,8
SMA	33	44,6
Perguruan Tinggi	7	9,5
Pekerjaan		
Pegawai Swasta	2	2,7
Wiraswasta/Pedagang	10	13,5
IRT	62	83,8

Sumber : Data Primer, 2013

dibandingkan dengan responden yang mendapatkan dukungan keluarga kurang hanya terdapat sebesar 42,3% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi dari 26 responden. Hasil analisis untuk melihat hubungan antara peran keluarga dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi menggunakan uji statistik dengan tes *continuity correction* diperoleh nilai $p=0,019$. Hal ini berarti ada hubungan antara keluarga dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi (Tabel 2).

Dari 50 responden yang mempunyai motivasi yang cukup terdapat sebesar 74,0% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi dan hasil ini lebih besar dari responden yang mempunyai motivasi yang kurang, yaitu sebesar 37,5% dari 24 responden. Hasil analisis untuk melihat hubungan antara motivasi dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi menggunakan uji statistik dengan tes *continuity correction* diperoleh nilai $p=0,006$. Artinya ada hubungan antara motivasi dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi. Dari 40 responden yang mempunyai pengetahuan yang cukup terdapat sebesar 85,0% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi dibandingkan dengan 34 responden yang mempunyai pengetahuan yang kurang hanya terdapat 35,3% yang memanfaatkan pelayanan imunisasi (Tabel 2).

Tabel 2. Hubungan Variabel Independen dengan Pemanfaatan Pelayanan Imunisasi

Variabel Independen	Pemanfaatan Pelayanan Imunisasi				Total		Hasil Uji Statistik
	Ya		Tidak		n=74	%	
	n	%	n	%			
Kelas Sosial							
Tinggi	28	56,0	22	44,0	50	100	p=0,186
Rendah	18	75,0	6	25,0	24	100	
Keluarga							
Cukup	35	72,9	13	27,1	48	100	p=0,019 ω=0,301
Kurang	11	42,3	15	57,7	26	100	
Motivasi							
Cukup	37	74,0	13	26,0	50	100	p=0,006 ω=0,352
Kurang	9	37,5	15	62,5	24	100	
Pengetahuan							
Cukup	34	85,0	6	15,0	40	100	p=0,000 ω=0,511
Kurang	12	35,3	22	64,7	34	100	

Sumber : Data Primer, 2013

Hasil analisis untuk melihat hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi menggunakan uji statistik dengan tes *continuity correction* diperoleh nilai $p=0,000$. Hal ini berarti ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi (Tabel 2).

PEMBAHASAN

Kebutuhan, keinginan, dan harapan seseorang dipengaruhi umur. Kebutuhan demikian terlihat jelas pada hal tertentu.⁷ Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat sebanyak 24 responden memiliki bayi yang berumur 9 bulan dan hanya 4 responden memiliki bayi yang berumur 3 bulan. Hal ini disebabkan oleh bayi yang berkunjung ke puskesmas pada saat penelitian berlangsung rata-rata bayi yang berumur 9 bulan dan rata-rata memiliki status imunisasi yang lengkap. Tingkat pendidikan responden yang terbanyak yaitu mereka yang berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 33 responden dan yang terendah hanya 1 responden yang tidak sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun tingkat pendidikan terakhir responden hanya sampai pada Sekolah Menengah Atas (SMA), tetapi pengetahuan responden terhadap pemanfaatan pelayanan imunisasi untuk bayi dapat dikatakan cukup.

Status pekerjaan ibu mempunyai peranan penting dalam memanfaatkan pelayanan imunisasi untuk bayinya. Secara teori bila ibu yang

memiliki pekerjaan lain disamping statusnya sebagai ibu rumah tangga akan cenderung memiliki waktu yang lebih sedikit untuk memperhatikan status imunisasi bayinya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden lebih banyak yang bekerja sebagai ibu rumah tangga atau tidak bekerja daripada yang bekerja sebagai pegawai swasta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Husain di Puskesmas Bonto Haru Kabupaten Selayar tahun 2003 dimana distribusi responden yang tidak memiliki pekerjaan dan memanfaatkan pelayanan *antenatal care* lebih besar dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkan pelayanan *antenatal care*.⁸

Seseorang mempunyai hubungan sosial yang erat dengan orang yang suka mengerjakan hal-hal yang sama seperti mereka kerjakan, dengan cara yang sama, dan dengan siapa mereka merasa senang. Pembahasan mengenai kelas sosial akan dilakukan berdasar teori yang dikemukakan oleh Prasetijo dan Ihalauw yang menyatakan bahwa ukuran obyektif pengukuran kelas sosial didasarkan atas variabel sosio ekonomik. Sebagaimana badan sensus Amerika mengemban skor status yang menggabungkan tiga variabel dasar sosio ekonomik, yaitu pekerjaan, pendapatan, keluarga, dan pendidikan.⁹

Kelas sosial akan mempengaruhi pola konsumsi konsumen. Status dalam kelas sosial sering dianggap sebagai penggolongan relatif para anggota setiap kelas sosial dari segi faktor status ter-

tentu. Ketika mempertimbangkan perilaku konsumen, status paling sering ditentukan dari sudut satu variabel demografis atau lebih tepatnya sosial ekonomi (status pekerjaan dan pencapaian pendidikan). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismaniar di Puskesmas Antara Kota Makassar pada tahun 2013 yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kelas sosial dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan *antenatal care*.¹⁰ Tidak adanya hubungan kelas sosial dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi disebabkan jumlah responden yang memiliki status kelas sosial yang tinggi lebih besar dibandingkan dengan responden yang memiliki status kelas sosial yang rendah tetapi responden tetap memanfaatkan pelayanan imunisasi untuk bayi mereka.

Keluarga merupakan kelompok yang terdekat dari konsumen. Keluarga mempunyai intensitas bertemu yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang lain. Sehingga untuk melakukan diskusi mengenai pemilihan pelayanan kesehatan khususnya pemanfaatan pelayanan imunisasi responden mempunyai kesempatan yang lebih banyak. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Barmo di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar tahun 2013 yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dan hasil penelitian oleh Mujahidah di Puskesmas Marusu Kab. Maros tahun 2013 yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.^{11,12} Namun, sejalan dengan hasil penelitian oleh Abu di Puskesmas Bontosunggu Kabupaten Jeneponto tahun 2012 yang menyatakan bahwa tingginya pengaruh keluarga terhadap keputusan ibu hamil dalam memanfaatkan *antenatal care*.¹³

Adanya hubungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi menunjukkan bahwa dalam memanfaatkan pelayanan imunisasi responden sangat didukung dalam memberikan pelayanan imunisasi terhadap bayinya. Artinya, keluarga mempunyai peranan yang penting dalam memberikan informasi maupun dukungan kepada responden untuk memanfaatkan pelayanan imunisasi terhadap bayinya, serta dalam meminta saran dan keputusan untuk memanfaatkan

pelayanan imunisasi keluarga tetap mempunyai peranan yang sangat penting dalam hal tersebut. *Motivation is the driving force with in individual that impels the to action.* Motivasi merupakan kekuatan penggerak dalam diri seseorang yang memaksanya untuk bertindak.¹⁴

Motivasi merupakan faktor penting yang mendukung seseorang dalam menentukan atau memutuskan keputusan penggunaan ataupun pemanfaatan pelayanan kesehatan. Motivasi membuat seseorang memulai melaksanakan dan mempertahankan kegiatan tertentu. Motivasi merupakan sesuatu yang ada dalam diri seseorang dan tidak tampak dari luar. Adanya hubungan motivasi dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi dikarenakan bentuk dorongan yang dimiliki oleh seorang ibu sangatlah berpengaruh dalam memanfaatkan pelayanan imunisasi. Artinya seorang ibu menyadari bahwa dengan memanfaatkan pelayanan imunisasi untuk bayinya sangatlah bermanfaat dan hal tersebut didukung oleh motivasi yang positif oleh seorang ibu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Barmo di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar tahun 2013 yang menyatakan bahwa ada hubungan motivasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasyah di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa tahun 2008 yang menyatakan bahwa 59 responden memiliki motivasi yang tinggi untuk memanfaatkan pelayanan *antenatal care* dan 1 responden yang memiliki motivasi yang rendah.^{11,15}

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang.¹⁶ Adanya hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi disebabkan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang ibu sangat menentukan status imunisasi bayinya karena dengan pengetahuan yang cukup, maka ibu dapat mengetahui pentingnya memanfaatkan pelayanan imunisasi terhadap bayinya agar bayi tidak mudah terserang penyakit. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Mashuri di Puskesmas Baranti dan Puskesmas Manisa tahun 2013 yang menyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang cukup terhadap kinerja perawat dibandingkan dengan yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap kinerja perawat.¹⁷

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai perilaku konsumen pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi di Puskesmas Antang Kota Makassar tahun 2013, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan kelas sosial dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi, ada hubungan keluarga, motivasi, dan pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan imunisasi. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk lebih mengintensifkan penyuluhan mengenai pentingnya imunisasi untuk bayi mereka agar para ibu-ibu dapat mengetahui manfaat dan risiko apabila bayi tidak diberikan imunisasi sejak dini. Diharapkan kepada pihak puskesmas untuk dapat memberikan penyuluhan dan pemahaman kepada masyarakat yang memiliki pekerjaan selain sebagai ibu rumah tangga untuk lebih memperhatikan status imunisasi bayi mereka agar masyarakat juga paham mengenai dampak dan pentingnya pemberian imunisasi untuk bayi mereka.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan; 2009.
2. Hanum, Marimbi. Tumbuh Kembang Status Gizi dan Imunisasi Dasar pada Balita. Yogyakarta: Nuha Medika; 2010.
3. WHO. Global Programme for Vaccines and Immunization. Geneva: The Expanded Program, World Health Organization; 2008
4. Puskesmas Antang. Profil Data Imunisasi Puskesmas Antang Kota Makassar 2011-2012. Makassar: Puskesmas Antang; 2013.
5. Mardiana, Nita. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Imunisasi Dasar di Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2007 (Analisis Data Riskeddas dan Susenas Tahun 2007) [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia; 2010.
6. Dinas Kesehatan Kota Makassar. Profil Kesehatan Kota Makassar. Makassar: Dinas Kesehatan; 2012.
7. Supriyanto. Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2010.
8. Husain. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Bonto Haru Kabupaten Selayar [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2003.
9. Prasetijo, Ristiyanti & John Ihalauw. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi; 2005.
10. Ismaniar, Nur Inayah. Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Antenatal Care di Puskesmas Antara Kota Makassar Tahun 2013 [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
11. Barmo, Steffi. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2013 [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
12. Mujahidah, Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Konsumen dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Marusu Kab. Maros Tahun 2013 [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
13. Abu, Asrie. Faktor Perilaku Konsumen Pelayanan Kesehatan yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Antenatal Care di Puskesmas Bontosunggu Kabupaten Jeneponto [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2012.
14. Schiffman, Leon G, dan Lesli Lazr Kanuk. Consumer behavior, 7th Editon, Prentice Hall Inc. New Jersey: Upper Saddle River; 2000.
15. Fasyah, Arphan Nur. Upaya Pemanfaatan Pelayanan KIA (ANC) Berdasarkan Karakteristik Ibu dan Faktor Perilaku Konsumen di Puskesmas Somba Opu Kabupaten Gowa [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2008.

16. Notoatmodjo, S. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
17. Mashuri, Muh Irfan. Gambaran Kinerja Perawat di Puskesmas Baranti dan Puskesmas Manisa Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2013 [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.