

# **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PELAYANAN ANTENATAL DI POLIKLINIK KEBIDANAN RS ISLAM SUNAN KUDUS**

## **Association of Patient Perception with Revisit interest of Antenatal Care**

**Angeline Dewi Suhendro\*, Martha Irene Kartasurya\*, Septo Pawelas Arso\*\***

**\*Jl Erlangga Barat II/6 Semarang**

**No. Hp. 0816655810, [angeline.suhendro@gmail.com](mailto:angeline.suhendro@gmail.com)**

**\*\*Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang**

### **ABSTRAK**

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus terus mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien. Selama beberapa tahun terakhir kunjungan pasien di poliklinik kebidanan tidak pernah mencapai target. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap dokter, biaya pelayanan, dan akses tempat pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan dengan minat kunjungan ulang pasien pelayanan antenatal.

Jenis penelitian observasional analitik dengan desain *crosssectional*. Sebanyak 50 pasien pelayanan antenatal dipilih secara *consecutive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuisioner terstruktur. Variabel terikat adalah minat kunjungan ulang sedangkan variabel bebas adalah persepsi pasien terhadap dokter, biaya, dan akses tempat pelayanan antenatal. Analisis data bivariat dilakukan dengan uji *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berusia 20-29 th (50%), usia kehamilan trimester 3 (50%), berpendidikan tinggi (36%), dan bekerja (72%). Persepsi pasien terhadap dokter hampir seluruhnya dalam kategori baik (94%), persepsi terhadap biaya kategori tidak terjangkau (56%), persepsi terhadap akses tempat pelayanan sebagian besar kategori mudah (86%). Sebagian besar responden (54%) tidak berminat melakukan kunjungan ulang ke poliklinik kebidanan. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap biaya berhubungan dengan minat kunjungan ulang. ( $p=0,0001$ ). Persepsi pasien terhadap dokter dan akses tempat pelayanan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien pelayanan antenatal ( $p=0,054$  dan  $0,32$ ).

Disarankan bagi d RSI Sunan Kudus untuk menyesuaikan biaya pemeriksaan dengan kemampuan pasien. Selain itu letak poliklinik kebidanan dipindahkan ke tempat yang lebih strategis.

Kata kunci : Persepsi, pelayanan antenatal, Minat Kunjungan Ulang

## ABSTRACT

Islamic Hospital Sunan Kudus steadily declining number of patients visit Obstetrics Polyclinic in recent years also had decrease in the proportion of revisit patients. This study aims to determine the effect of pasien perception of doctors, perception of antenatal care cost, and access to place of antenatal care service in Obstetrics Polyclinic to revisit interest antenatal care patients.

This was observational research using cross-sectional approach. Fifty patients chosen by consecutive sampling method. Data collected by interview using structured questionnaire. Dependent variable is revisit interest of antenatal care patients and independent variable are perception of doctor, antenatal care cost and perceptions of access to place of antenatal care services. Data were analyzed quantitatively by univariate, bivariate using chi square, and multivariate using logistic regression.

The results showed the majority of respondents aged 20-29 years (50%), third trimester of pregnancy (50%), highly educated (36%), and work (72%). Most patients had category good perception of doctor (94%), perception of the antenatal care cost were not affordable category (56%), perceptions of access to place of antenatal care services were easy category (86%). Most patients expressed less interest in revisits (54%). The results of the bivariate and multivariate analysis concluded that the factors that affect the revisit interest is the patient's perception of the costs ( $p = 0,0001$ ). Patients' perception of doctor and access to places not factors influencing revisit interest ( $p = 0,054$  and  $p = 0,32$ ).

Factors related to re-visit interest is the patient's perception of the cost. Perceptions of physicians and patients with access to the place of service is not a factor that is related to revisit interest antenatal care patients..

Keywords: Perception, antenatal care, Interest Visits

## PENDAHULUAN

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.<sup>1</sup>

Pemasaran merupakan salah satu faktor penting bagi setiap rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya.<sup>2,3</sup> Kurang berhasilnya pemasaran diantaranya akibat kurangnya rumah sakit berpihak pada kepentingan pengguna jasa kesehatan. Hal ini akan menimbulkan *image* yang tidak baik untuk rumah sakit tersebut.<sup>4</sup> Bauran pemasaran adalah alat perusahaan untuk memperoleh respon yang diinginkan dari pasar sasaran, tetapi yang terlebih penting lagi bagaimana memahami bauran pemasaran dari sudut pandang atau persepsi

pelanggan. Dari kacamata atau sudut pandang pasien bauran pemasaran merupakan jalan keluar bagi masalah pasien, biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien, memperoleh pelayanan yang menyenangkan, nyaman dan komunikasi yang baik dari rumah sakit terhadap pelanggan.<sup>5</sup>

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah salah satu rumah sakit swasta type C di kota Kudus. Rumah Sakit ini mempunyai fasilitas cukup lengkap namun dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di Kudus angka kunjungan pasien relatif sedikit. Setiap tahun jumlah pasien rawat inap terus mengalami penurunan, begitu juga di instalasi rawat jalan yang angka kunjungan pasiennya tidak pernah mencapai target. Pada tahun 2007 angka *Bed Occupation Rate (BOR)* sebesar 78,01 %. Angka ini terus menurun setiap tahun hingga pada tahun 2012 hanya mencapai 60,2 %.

Kunjungan pasien yang terus menurun menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dijalankan Rumah Sakit Islam Kudus tidak berjalan baik sehingga minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang rendah. Berdasarkan teori pemasaran, minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu mutu produk, biaya, promosi, sumber daya manusia, tempat, dan proses. Dari survey awal yang dilakukan penyebab turunnya minat kunjungan ulang pasien di RSI Kudus adalah faktor sumber daya manusia (dokter), biaya, promosi, dan tempat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RS Islam Sunan Kudus.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSI Sunan Kudus pada bulan Oktober sampai Desember 2013. Sampel penelitian sebanyak 50 pasien ANC yang diambil dengan metode *consecutive*

*sampling*. Kriteria inklusi adalah pasien sudah pernah mendapatkan pelayanan ANC di Poliklinik Kebidanan RSI Sunan Kudus, bersedia diwawancarai bukan pegawai rumah sakit atau keluarganya, dan bukan peserta asuransi kesehatan. Variabel terikat adalah minat kunjungan ulang pasien sedangkan variabel bebas adalah persepsi pasien terhadap dokter ANC, persepsi pasien terhadap biaya pemeriksaan ANC, dan persepsi pasien terhadap tempat pelayanan ANC.

Minat kunjungan ulang adalah keputusan pasien untuk tetap melakukan ANC. Diukur dengan wawancara menggunakan kuisioner terstruktur, diberikan nilai 1-5 (1= tidak berminat, 2=kurang berminat, 3=netral, 4=berminat, dan 5=sangat berminat). Minat kunjungan ulang dikategorikan sebagai berminat bila total skor  $\geq 25$  dan tidak berminat jika  $< 25$ .

Persepsi terhadap dokter ANC adalah persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter.. Persepsi pasien terhadap biaya adalah persepsi pasien terhadap total biaya (harga) yang harus dibayar pasien untuk memperoleh pelayanan ANC di RSI Sunan Kudus.. Persepsi pasien terhadap akses adalah persepsi pasien terhadap kemudahan akses tempat pelayanan ANC.

Persepsi pasien terhadap dokter, biaya, dan tempat pelayanan diukur dengan wawancara menggunakan kuisioner terstruktur yang terdiri atas 10 pertanyaan, diberikan nilai 1-5 (1= tidak setuju, 2=kurang setuju, 3=netral, 4=setuju, 5=sangat setuju). Persepsi terhadap dokter dikategorikan baik apabila skor  $< 25$ , dan kurang baik apabila skor  $\leq 25$ . Persepsi terhadap biaya dikategorikan terjangkau apabila total skor  $> 25$ , dan tidak terjangkau apabila total skor  $\leq 25$ . Persepsi terhadap akses dikategorikan mudah apabila total skor  $> 25$ , dan sulit apabila total skor  $\leq 25$ . Data selanjutnya diolah dan dianalisis secara *univariate*, dan *bivariate* menggunakan uji Chi square.<sup>6</sup>

## HASIL

Rumah Sakit Islam (RSI) Sunan Kudus adalah rumah sakit umum swasta tipe C. Pada masa awal didirikan, pelayanan rawat inap mengalami perkembangan yang cepat dengan rata-rata BOR per tahun 80 %, namun beberapa tahun terakhir angka BOR terus mengalami penurunan. Pada tahun 2007 angka BOR mencapai 78,01 %, angka ini terus menurun hingga tahun 2012 hanya mencapai 60,2 %.

Poliklinik Kebidanan RSI Sunan Kudus terletak di dalam Rumah Sakit namun posisinya tidak berdampingan dengan poliklinik lainnya. Poliklinik lain berada di bagian depan rumah sakit sedangkan poliklinik kebidanan berada di bagian belakang. Tenaga medis yang ada di poliklinik kebidanan terkesan kurang. Dokter yang berstatus sebagai pegawai tetap adalah wanita sedangkan dokter lain adalah pria. Hasil wawancara diketahui bahwa dokter yang paling diminati oleh pasien poliklinik kebidanan adalah dokter wanita karena mereka lebih nyaman ke dokter wanita. Pasien di poliklinik kebidanan sebagian merasa kurang nyaman apabila diperiksa oleh dokter pria.

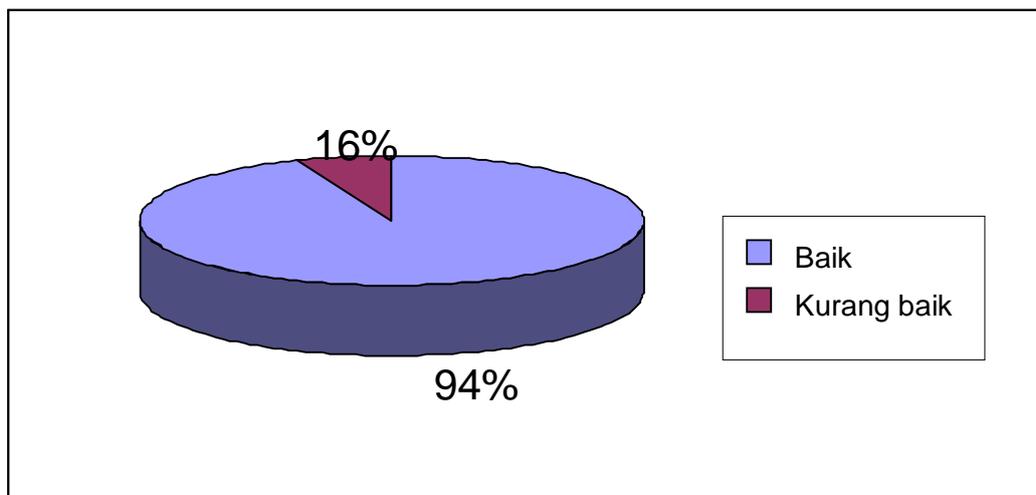
Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur		
<20	2	4
20-29	25	50
30-39	21	42
≥40	2	4
Usia Kehamilan		
Trimester 1	12	24
Trimester 2	13	26
Trimester 3	25	50
Pekerjaan		
Bekerja	36	72
Tidak Bekerja	14	28
Pendidikan		
SD	8	16
SMP	10	20
SMA	14	28
Perguruan Tinggi	18	36

Persepsi pasien terhadap Dokter ANC dinilai dari berbagai faktor antara lain, penampilan dokter, ketepatan waktu, keramahamahan dokter, kesungguhan dan ketelitian dokter dalam melakukan pemeriksaan, penjelasan dokter tentang penyakit dan obat yang diberikan serta ketelitian dokter dalam menulis catatan medis.

Tabel 2. Kategori persepsi pasien terhadap dokter pemeriksa ANC

Persepsi	n	%
Persepsi terhadap dokter		
Baik (skor >25)	47	94
Kurang baik (skor ≤25)	3	6

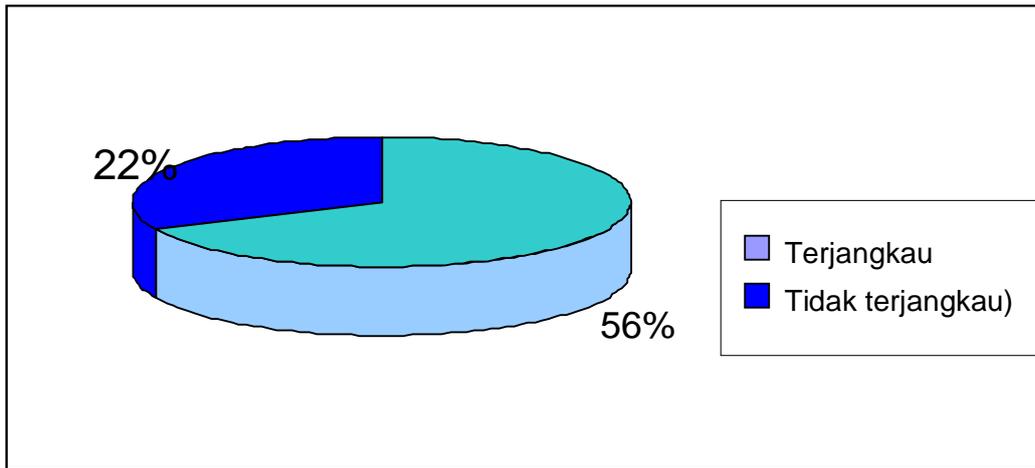


Gambar 1. Diagram persepsi pasien terhadap dokter

Persepsi pasien terhadap biaya pemeriksaan ANC dinilai dari berbagai faktor mulai dari biaya pendaftaran, biaya pemeriksaan dokter, biaya pemeriksaan ultrasonografi (USG), biaya obat, dan biaya pemeriksaan laboratorium.

Tabel 3. Kategori persepsi pasien terhadap biaya pemeriksaan ANC

Persepsi	n	%
Persepsi terhadap biaya		
Terjangkau (skor >25)	22	44
Tidak terjangkau (skor ≤25)	28	56

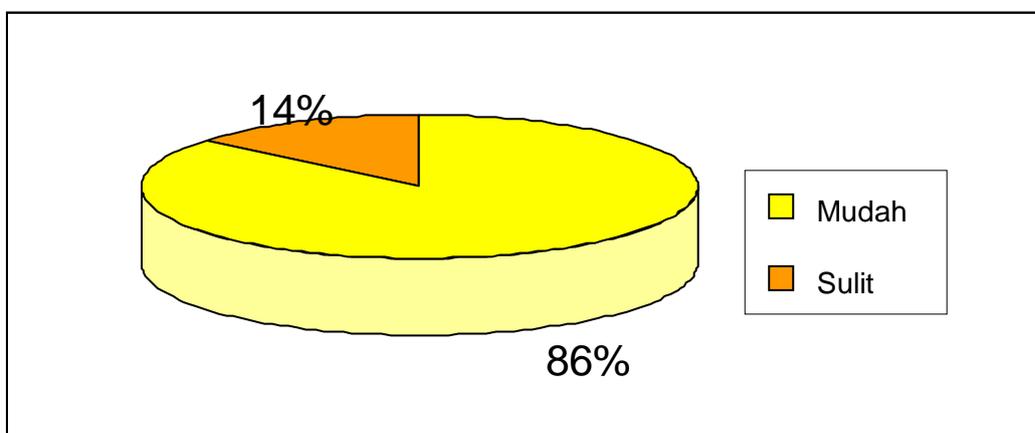


Gambar 2. Diagram persepsi pasien terhadap biaya

Persepsi pasien terhadap akses tempat pelayanan ANC dinilai dari berbagai faktor antara lain letak rumah sakit, kondisi jalan di sekitar rumah sakit, kondisi angkutan umum yang menuju rumah sakit, popularitas rumah sakit di masyarakat Kudus dan letak poliklinik kebidanan.

Tabel 4. Kategori persepsi pasien terhadap akses tempat ANC

Persepsi	n	%
Persepsi terhadap akses Mudah (skor >25)	43	86
Sulit (skor ≤25)	7	14



Gambar 3. Diagram persepsi pasien terhadap akses

Tabel 5 Minat Kunjungan Ulang Pasien ANC

<b>Minat</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Sangat berminat	0	0
Berminat	23	46
Netral	3	6
Kurang berminat	8	16
Tidak berminat	16	32
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Dari 5 kategori yang terdapat pada tabel 4.6, disederhanakan menjadi 2 kategori yaitu kategori berminat (sangat berminat dan berminat) dan kategori tidak berminat ( netral, kurang berminat, dan tidak berminat).

Tabel 6. Kategori Minat Kunjungan Ulang Pasien ANC

<b>Minat</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Berminat	23	46
Tidak berminat	27	54
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Tabel 4.13 Hubungan persepsi pasien dengan minat kunjungan ulang

<b>Persepsi</b>	<b>Minat</b>		<b>Total</b>	<b>p</b>
	<b>Tidak Berminat</b>	<b>Berminat</b>		
Persepsi terhadap dokter				0,054
Kurang Baik	4 (100%)	0 (0%)	<b>4 (100%)</b>	
Baik	23 (50%)	23 (50%)	<b>46(100%)</b>	
Persepsi terhadap biaya				0,0001
Tidak Terjangkau	24 (85,7%)	4 (14,3%)	<b>28(100%)</b>	
Terjangkau	3 (13,6%)	19(86,4%)	<b>22(100%)</b>	
Persepsi terhadap akses				0,32
Sulit	5 (71,4%)	2 (28,6%)	<b>7 (100%)</b>	
Mudah	22 (51,2%)	21 (48,8%)	<b>43(100%)</b>	

Pada penelitian ini, hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor yang terbukti berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien ANC adalah persepsi terhadap biaya ( $p < 0,0001$ ). sedangkan persepsi terhadap dokter dan akses bukan faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang.

## PEMBAHASAN

Pasien Antenatal Care di Poliklinik Kebidanan RSI Sunan Kudus merupakan ibu hamil yang tinggal di wilayah Kudus dan sekitarnya seperti Demak dan Jepara. Subjek penelitian ini sebagian besar termasuk dalam kategori usia reproduktif (20-40 th). Wanita usia reproduktif masih memiliki banyak kesempatan untuk memperoleh kehamilan dan biasanya kehamilan yang terjadi memang sudah direncanakan sehingga cenderung dijaga dengan baik. Ibu yang menikah dan hamil pada usia reproduktif akan sering melakukan pemeriksaan *antenatal care* untuk memastikan kondisi ibu dan janin dalam keadaan baik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Y dkk yang menyatakan bahwa usia ibu hamil berhubungan dengan *antenatal care*.<sup>7</sup>

Sebagian besar subjek dalam penelitian ini memiliki usia kehamilan trimester 3. Pada usia kehamilan ini *antenatal care* harus lebih sering dilakukan minimal 2 minggu sekali. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan janin terjadi sangat cepat dan risiko kehamilan semakin meningkat. Selain itu pada akhir trimester 3 di mana saat persalinan akan segera tiba, kondisi kesehatan ibu harus dipastikan baik sehingga siap untuk melakukan persalinan.

Pada penelitian ini sebagian besar ibu berstatus sebagai ibu rumah tangga (tidak bekerja). Ibu rumah tangga memiliki waktu yang lebih banyak untuk melakukan pemeriksaan ANC secara rutin. Pada penelitian ini juga diketahui sebagian besar pendidikan subjek adalah perguruan tinggi (D3 dan S1). Wanita yang memiliki pendidikan tinggi biasanya juga memiliki pengetahuan akan kesehatan yang baik.<sup>8</sup>

Tabel 2 dan gambar 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi baik terhadap dokter pemeriksa ANC. Sikap dan perilaku dokter yang baik sangat mempengaruhi minat pasien untuk meminta pemeriksaan dan pengobatan pada dokter tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil Penelitian Trimumpuni yang menyatakan bahwa tenaga medis yang mampu berempati dalam menjalankan tugas akan meningkatkan kepuasan

pasien.<sup>9</sup> Ware dan Synder dalam Wijono juga berpendapat bahwa tenggang rasa, sikap menentramkan hati, dan sopan santun dari dokter pemeriksa merupakan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.<sup>10</sup>

Tabel 3 dan gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien pada penelitian ini menganggap biaya pemeriksaan *antenatal care* di RSI Sunan Kudus terjangkau. Pasien menganggap biaya pemeriksaan ANC di RSI Sunan Kudus relatif sama dengan biaya pemeriksaan ANC di rumah sakit swasta lain namun lebih mahal bila dibandingkan dengan biaya pemeriksaan ANC di bidan, puskesmas, dan rumah sakit pemerintah. Sebagian besar pasien yang berkunjung ke poliklinik kebidanan RSI Sunan Kudus memiliki pendidikan tinggi. Wanita berpendidikan tinggi biasanya lebih menyadari akan risiko kehamilan dan persalinan yang membuat mereka merasa lebih nyaman melakukan pemeriksaan ANC dan persalinan di rumah sakit karena rumah sakit memiliki sarana yang lebih lengkap. Walaupun biaya pelayanan di rumah sakit lebih mahal dibanding fasilitas penyedia pelayanan kesehatan lainnya, namun bagi golongan status ekonomi cukup hal tersebut tidak menjadi masalah karena mereka lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang baik dan lengkap.<sup>11</sup>

Tabel 4. dan gambar 3 menunjukkan sebagian besar pasien ANC di RSI Sunan Kudus menganggap bahwa tempat pemeriksaan ANC memiliki akses yang mudah. Hal ini disebabkan karena RSI Sunan Kudus memang memiliki lokasi yang strategis di tengah kota dan dekat dengan pemukiman. Angkutan umum yang menuju ke RSI Sunan Kudus juga mudah ditemukan. Biaya transportasi menuju RSI Kudus relatif murah dan terjangkau. Selain berasal dari Kudus, pasien yang melakukan pemeriksaan ANC di RSI Sunan Kudus sebagian berasal dari luar kota Kudus seperti Demak dan Jepara. Pasien ini biasanya merupakan pasien rujukan dari bidan. Pasien tersebut memilih RSI Sunan Kudus sebagai tempat rujukan karena mereka merasa kurang nyaman melakukan pemeriksaan di rumah sakit yang ada di kota

tempat mereka berasal. Ketidaknyamanan tersebut disebabkan karena kondisi rumah sakit yang terlalu ramai, kebersihan kurang, fasilitas tidak lengkap, dan sebagainya.

Minat kunjungan ulang pasien ke RSI Sunan Kudus cenderung semakin menurun. Hal ini tidak hanya terjadi di poliklinik kebidanan namun juga terjadi di poliklinik lainnya. Hal tersebut disebabkan karena berbagai faktor baik dari dalam maupun dari luar rumah sakit. Faktor dari dalam rumah sakit antara lain faktor ketenagaan, biaya pemeriksaan, kondisi fisik bangunan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan faktor dari luar antara lain adanya fasilitas penyedia pelayanan kesehatan lain yang semakin banyak bermunculan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh persepsi pasien, antara lain persepsi terhadap bauran pemasaran (marketing mix).<sup>12</sup> Pada penelitian ini strategi pemasaran yang dilakukan oleh RSI Sunan Kudus belum berhasil, terbukti dengan rendahnya minat kunjungan ulang pasien akibat persepsi terhadap biaya yang tidak terjangkau.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kamaruddin dkk yang menyimpulkan bahwa biaya merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen.<sup>13</sup> Namun hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Sulastri yang menyimpulkan bahwa biaya bukan merupakan faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien.<sup>14</sup> Teori Kotler menyatakan bahwa Keputusan konsumen atau pasien untuk melakukan kunjungan ulang dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap biaya yang harus dikeluarkan.<sup>15</sup>

Kota Kudus adalah sebuah kota dimana pendapatan perkapita penduduknya relatif kecil. Hal ini menyebabkan daya beli masyarakat kurang. Masyarakat di kota Kudus lebih memilih sarana kesehatan yang murah. Oleh karena itu rumah sakit yang memberlakukan biaya pemeriksaan yang mahal tidak akan banyak dikunjungi oleh penduduk kota Kudus. Teori

Gilarso menyatakan bahwa pendapatan yang tinggi akan mempengaruhi kemampuan membeli. Seseorang yang memiliki pendapatan tinggi memiliki daya beli yang tinggi sehingga dapat memilih barang dan jasa sesuai keinginannya.<sup>16</sup>

Bidan masih menjadi pilihan utama masyarakat kota Kudus untuk melakukan pemeriksaan ANC karena status sosial ekonomi masyarakat kota Kudus yang merasa belum perlu melakukan pemeriksaan ANC ke rumah sakit atau dokter spesialis kandungan kecuali bila terpaksa. Hal ini juga sesuai dengan teori Kotler yang menyatakan bahwa minat pembelian ulang terhadap barang atau jasa juga dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi.

## **KESIMPULAN**

Faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien *Antenatal Care* di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah persepsi pasien terhadap biaya pemeriksaan *Antenatal Care* ( $p=0,0001$ ). Persepsi pasien terhadap dokter dan akses tempat pelayanan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien *Antenatal Care* di poliklinik kebidanan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Aditama, TY. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta: UI Press, 2006.
2. Jacobalis, Samsi., *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Universitas Gadjahmada Press, 2000.
3. Gifari, A.B. *Manajemen Umum Rumah Sakit, Manajemen Perumahan*. Irsjan. Jakarta, 1994
4. Sulistiadi W. *Fungsi Pemasaran Rumah Sakit di Indonesia: Serba Tanggung?*. Jurnal Marsi Oktober 2002.Vol. 3. No. 3..

5. Kotler, Philip. *Marketing*. Terjemahan: Herujati, jilid 1, Cetakan kesepuluh, Jakarta: Erlangga, 2000.
6. Santoso, S., *SPSS- Mengolah Data Statistik Secara Profesional*., Jakarta: Elex Media Komputindo, 2000.
7. Agus Y, Horiuchi S. *Factors influencing the use of antenatal care in rural West Sumatra, Indonesia*. BMC Pregnancy Childbirth. 2012 Feb 21;12:9. doi: 10.1186/1471-2393-12-9.
8. Notoatmojo S. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.200. Hal. 26-35
9. Trimumpuni, *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga, Universitas Diponegoro Semarang*. Tesis. 2009 (Tidak Dipublikasikan)
10. Wijono, D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku 1. Airlangga University Press, Surabaya, 1999.
11. Ridgway, N. M., Netemeyer, R. G.. *Price perception and consumer shopping behavior: A field study*. *Journal of Marketing Research*, 30 May 1993, 234-245.
12. Umar H. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000. Hal:42-9.
13. Kamaruddin, Mujuono, Yunelli A. *Analisis Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit pada RSUD Bengkalis*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Volume 1, No 1, Des, 2012 hlmn 28-37*.
14. Sulastri M, Indahwati S, Noer BN. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Poliklinik dengan Minat Pemanfaatan Kembali RS Stella Maris Makasar*. Tesis 2013.
15. Kotler, Philip. *Marketing Management*, Edisi Pertama, Penterjemah: david Octarevia, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
16. Gilarso T. *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Yogyakarta: Kanisius 2004. Hal 34-8.

---

