

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TNI AL DR. MINTOHARDJO JAKARTA

Siti Marfungah¹, Yosaf Jibar², Mashduqi Suryahadiprojo³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pengembangan Bisnis dan Manajemen Jakarta
s.marfungah@gmail.com

ABSTRACT

Improving the quality of health care Naval Hospital DR. Mintohardjo Jakarta as an individual or organization should be continuously enhanced, due to the demands of environmental change very quickly. In connection with the quality of service demands, interaction in international relations, and information systems using modern technology or high technology consumer shore activities, the benefits of the field of health service quality is a must for organizations. Based on this background, the authors are interested in researching the quality of service associated with patient satisfaction. The purpose of this paper is to examine the quality of outpatient services for patient satisfaction at the Naval Hospital DR. Mintohardjo Jakarta. Data collection techniques used in this study is a research field and literature research. While the method of analysis used in Regression Analysis Simple. Patients who used a sample of visitors to the Naval Hospital DR. Mintohardjo Jakarta totaling 50 respondents. From our results, it can be concluded that the quality of services influences patient satisfaction significantly. This is evidenced by the results of calculating the correlation coefficient (r) 0.589 figure shows this state that the quality of outpatient services with patient satisfaction with the relationship is positive. The coefficient of determination shows the figure of 33.3% this shows the massive influence the quality of services provided to the satisfaction of the patient's hospitalization of 33.3%.

Keywords: Service, Satisfaction

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Angkatan Laut DR. Mintohardjo Jakarta baik individu maupun organisasi harus terus menerus ditingkatkan, karena adanya tuntutan perubahan lingkungan yang sangat cepat. Sehubungan dengan adanya tuntutan-tuntutan kualitas pelayanan, interaksi hubungan secara internasional, dan sistem informasi yang menggunakan teknologi modern atau pengguna teknologi tinggi dalam menopang berbagai kegiatan, maka keunggulan kualitas pelayanan dibidang kesehatan merupakan suatu keharusan bagi organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Angkatan Laut DR. Mintohardjo Jakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset lapangan dan riset kepustakaan. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sederhana. Pasien yang dijadikan sampel merupakan pengunjung Rumah Sakit Angkatan Laut DR. Mintohardjo Jakarta yang berjumlah 50 orang responden. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien yang signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan koefisien korelasi (r) menunjukkan angka 0,589 hal ini menyatakan bahwa antara kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien mempunyai hubungan sedang dan positif. Hasil koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 33,3% hal ini menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien sebesar 33,3 %.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Dengan semakin besarnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan maka tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu adalah tuntutan eksternal yang harus dipenuhi oleh sebuah Rumah sakit, jadi kebutuhan akan Rumah Sakit semakin diperlukan dinegara kita ini, baik didaerah terpencil maupun di kota besar. Dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi di Indonesia diperkirakan macam-macam penyakit semakin komplek, maka diperlukan suatu sarana untuk merehabilitasi kesehatan masyarakat yaitu Rumah Sakit, karena masyarakat semakin menyadari bahwa kesehatan lebih utama dibandingkan dengan yang lainnya.

Oleh sebab itu banyaknya rumah sakit yang didirikan, maka dapat dipastikan ketatnya persaingan diantara rumah sakit untuk menarik konsumen akan terjadi. Tentunya konsumen akan dihadapkan pada banyak pilihan atau alternatif yang ada. Perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa, khususnya Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat

jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan.

Maka dari itu setiap rumah sakit perlu mengetahui bagaimana mengolah dan mengembangkan kualitas layanannya agar menjadi lebih baik. Salah satunya adalah Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta yang berlokasi di Jl. Bendungan Hilir Tanah Abang Jakarta Pusat yang menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan, dan berbagai fasilitas kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Persaingan dalam dunia usaha dewasa ini memberikan dorongan bagi pelaku usaha, khususnya usaha jasa, untuk mengedepankan kualitas layanan jasa dalam bersaing. Hal ini juga perlu diperhitungkan oleh Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta yang berlokasi di Jl. Bendungan Hilir Tanah Abang Jakarta Pusat dalam menjalankan usaha jasa kesehatan. Dengan melihat status Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta yang berlokasi di Jl. Bendungan Hilir Tanah Abang Jakarta Pusat yang merupakan Rumah Sakit Pemerintah namun juga untuk masyarakat umum mendorong Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta yang berlokasi di Jl. Bendungan Hilir Tanah Abang Jakarta Pusat memperhatikan bagaimana layanan yang seharusnya

diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas akan layanan yang mereka peroleh.

Komplain-komplain pasien baik yang berkaitan dengan prasarana dan sarana pelayanan serta ketepatan dan kecepatan pelayanan dari tenaga medis maupun non medis masih sering terjadi. Hal tersebut harus segera dilakukan pembenahan dan perbaikan semaksimal mungkin, pihak rumah sakit harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauhmana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pasien. Hal tersebut untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak rumah sakit dan konsumen (pasien). Keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak rumah sakit. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan atau peningkatan kualitas jasa yang semestinya didahulukan.

Penentuan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa diperlukan agar sumber daya dapat dialokasikan dengan baik, sehingga tidak membuang sumber daya untuk melakukan sesuatu yang tidak memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Berawal dari kondisi tersebut di atas, maka perlu diadakan suatu penelitian tingkat kepuasan pasien pengguna jasa pelayanan Instalasi Rawat Inap terhadap kualitas jasa yang diberikan, sehingga tidak timbul suatu gap antara keinginan dan harapan suatu pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Dari uraian diatas maka penulis

tertarik untuk meneliti tentang seberapa besar Pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah ditulis diatas, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yaitu apakah terdapat pengaruh Pelayanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta terhadap Kepuasan Pasien.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Menurut Kotler dan Amstrong (2000:7) yaitu kepuasan konsumen sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan konsumen. Menurut Stanton, Etzel, and Walker (1994:15), bagi pemasar, ukuran kualitas yang paling baik adalah kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (1997:125), yaitu “Dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun”

Hubungan kualitas dengan kepuasan pasien adalah kepuasan konsumen dalam hal ini pasien berhubungan dengan beberapa aspek salah satunya kualitas pelayanan dan sangat berkaitan erat dengan kualitas

merupakan tolak ukur dan indeks dari kepuasan pasien.

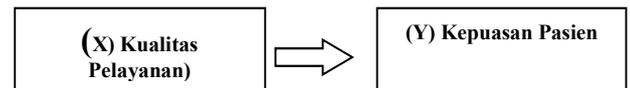
Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, intinya bahwa semakin meningkatnya persaingan usaha rumah sakit membuat kepuasan pasien menjadi prioritas utama. Dengan memperhatikan pelayanan rumah sakit untuk membuat kepuasan pasien menjadikan pelayanan yang prima.

Kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien merupakan aspek sebuah pelayanan prima terdapat lima kriteria yang menentukan kualitas pelayanan rumah sakit yaitu *Bukti fisik (tangibles)*, *Reliabilitas (reliability)*, *Daya tanggap (responsiveness)*, *Jaminan (assurance)* dan *Empati (empathy)*. Sedangkan kriteria untuk mengukur kepuasan pasien dapat diukur dalam tiga kriteria yaitu : Kesetiaan, Keluhan (komplain), dan Partisipasi (Kotler, 2002)

Sebuah rumah sakit harus benar-benar mengetahui apa yang dikehendaki oleh pasiennya mengenai kualitas pelayanan yang baik. Respon pasien tentang pengaruh kualitas pelayanan adalah sangat penting untuk menentukan sikap pasien terhadap yang diberikan oleh rumah sakit demi tercapainya kepuasan pasien.

Penerapan strategi tersebut tentunya dengan tujuan untuk meningkatkan prestasi perusahaan yang salah satunya untuk meningkatkan jumlah kunjungan dengan kepuasan yang mereka inginkan.

Kerangka berfikir penulisan ini dapat terlihat dengan gambar dibawah ini



Hipotesis dari penelitian diduga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo Jakarta.

METODE PENELITIAN

Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah total populasi pasien yang berobat di Rumah Sakit Marinir Cilandak dengan sistem Sampling Insidental yang merupakan tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan , yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 60 exemplar dan yang dikembalikan 55 exemplar, rusak 5 exemplar dan dinyatakan sah sebanyak 50 exemplar. Jadi data kuesioner yang dapat diolah sebanyak 50 responden.

Agar konsep penelitian ini dapat diteliti dengan baik secara emperis, maka konsep tersebut harus dioperasionalkan dengan cara mengubahnya menjadi variable atau sesuatu yang mempunyai variable nilai. Untuk pembuktian hipotesa yang ada, dilakukan dengan analisis linear berganda. Untuk dapat menganalisa hipotesa tersebut terlebih dahulu diperlukan variable sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Dari Masing-masing Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Nomor Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X)	1. Keandalan (reliabilty), kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan	Ordinal	(1),(2),(3), (4),(5),(6)

	yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.		
	2. Jaminan (<i>assurance</i>), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien.	Ordinal	(7),(8)
	3. Empati (<i>empathy</i>), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien.	Ordinal	(9)
	4. Bukti langsung (<i>tangibles</i>), yaitu kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.	Ordinal	(10)
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kualitas dalam pelayanan, kualitas keperawatan baik yang dilakukan oleh medis paramedis maupun non medis yang diberikan dalam pelayanan	Ordinal	(1)
	2. Keluhan pasien ,ketanggapan , tindakan medis serta kinerja petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan	Ordinal	(2),(3), (4),(5)
	3. Kelengkapan fasilitas penunjang medis maupun non medis serta kemudahan dalam proses administrasi rumah sakit dalam memberikan pelayanan.	Ordinal	(6),(7),(8), (9),(10)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk membaca output analisis regresi yaitu dengan membaca Tabel *Coefficient* (Tabel 2) untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Suatu variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh terhadap variabel tidak bebas dalam tabel *Coefficient* ini dapat dilihat dari nilai signifikansinya (Sig.) yang dihasilkan dari program SPSS. Kriteria menerima atau menolaknya ditentukan oleh:

1. Suatu variabel bebas dikatakan signifikan pada tingkat keyakinan 99 persen terhadap variabel tidak bebas jika nilai signifikansinya 0,01.
2. Suatu variabel bebas dikatakan signifikan pada tingkat keyakinan 95 persen terhadap variabel tidak bebas jika nilai signifikansinya 0,05.
3. Suatu variabel bebas dikatakan signifikan pada tingkat keyakinan 90 persen terhadap variabel tidak bebas jika nilai signifikansinya 0,10.

Dalam penelitian ini digunakan penghitungan toleransi kesalahan sebesar 5 persen ($\alpha=0,05$).

Tabel 2. Koefisien Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2,089	,345		6,060	,000
	Pelayanan	,443	,088	,589	5,047	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan *tabel coefficient* di atas, persamaan regresi bergandanya adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 2,089 + 0,443X$$

Hasil uji koefisien regresi untuk setiap variabel bebas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi pada konstanta adalah sebesar 0,000 yang berarti dengan tingkat keyakinan 99 persen ($0,001 < 0,01$) konstanta adalah nyata. Nilai koefisien regresi konstanta sebesar 2,089, yang berarti jika tidak ada pengaruh dari variabel pelayanan, maka nilai konstanta adalah sebesar 2,089 satuan.
2. Nilai signifikansi pada variabel Pelayanan adalah sebesar 0,000 yang berarti dengan tingkat keyakinan 99 persen ($0,000 < 0,01$) variabel Pelayanan nyata mempengaruhi Kepuasan Pasien. Nilai koefisien regresi Pelayanan sebesar 0,443, menunjukkan jika variabel Pelayanan naik satu satuan maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,443 satuan.

Hasil uji koefisien determinasi (Tabel 3) diperoleh gambaran besarnya pengaruh variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.333. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 33,3 persen. Ini berarti pengaruh variabel lain diluar variabel yang diteliti adalah sebesar 66,7 persen.

Tabel 3. Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	,347	,333	,33148

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa hasil analisis koefisien korelasi mengenai hubungan variabel motivasi terhadap kinerja diperoleh nilai 0,589 dengan taraf signifikan 0,000 yang berarti variabel Kepuasan mempunyai hubungan yang positif sedang terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah sebesar 33,3 persen. Sisanya sebesar 66,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka penulis menyarankan perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terhadap pasien rawat inap yang sudah terbangun guna lebih meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Armala, S., & Pandoyo. (2020). Implementasi PP No.90 Tahun 2010 Tentang Penyusunan Rencana Kerja Dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Pada Direktorat Bandar Udara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. *EMBISS: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial*, 1(1), 11-21. Diambil kembali dari <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/2/2>
- Carlina, M., & Pandoyo. (2020). Studi Kelayakan Bisnis Tour & Travel Pada PT. Indoloka Wisata Mandiri. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(2), 59-79. Diambil kembali dari <http://education.business.org/index.php/JIAPB/article/view/11/16>
- Harimurti, C. (2018). Model Peningkatan Kinerja Sistem Logistik yang Efektif dan Efisien. *Jurnal Logistik Indonesia*, 1(1), 46-67. Diambil kembali dari <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/logistik/article/view/127/112>
- Iskandar, D. S., & Pandoyo. (2020). Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Aplikanusa Lintasarta Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(2), 32-38. Diambil kembali dari <http://education.business.org/index.php/JIAPB/article/view/8/13>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Millenium ed., Vol. 2nd). Jakarta: PT Prenhallindo.
- Maria, P., & Pandoyo. (2020). Pengaruh Atribut Halal Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah. *EMBISS: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial*, 1(1), 40-47. Diambil kembali dari <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/6/6>
- Pandoyo, & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9*. Bogor: IN-MEDIA.
- Prasetyo, A., Andayani, E., & Sofyan, M. (2020). Pembinaan Pelatihan Pembukuan Laporan Keuangan Terhadap Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. *EMBISS: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial*, 1(1), 34-39. Diambil kembali dari <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/5/5>
- Rachmawaty, W., & Pandoyo. (2020). Pengaruh Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan. *EMBISS: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial*, 1(1), 1-10. Diambil kembali dari <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/1/1>
- Sofyan, M. (2016). Pengaruh Suku Bunga Kredit Modal Kerja, Capital Adequacy Ratio dan Loan to Deposit Ratio terhadap Kredit Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat (Studi Kasus Pada BPR Di Kabupaten Provinsi Jawa Timur Tahun 2010–2015). *Ekonomika*, 9(2), 131-137. Diambil kembali dari

- https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50996012/Pengaruh_Suku_Bunga_Kredit_Modal_Kerja_CAR_dan_LDR_Terhadap_Kredit_Modal_Kerja.pdf?1482315909=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPengaruh_Suku_Bunga_Kredit_Modal_Kerja_C.pdf&Expires=16087959
- Sofyan, M. (2016). Sistem Pengendalian Intern Pengelolaan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bogor. *Jurnal Eksekutif*, 13(1), 59-77. Diambil kembali dari https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47285180/SISTEM_PENGENDALIAN_INTERN_PENGELOLAAN_PAJAK_RESTORAN_DALAM_MENINGKATKAN_PENDAPATAN_ASLI_DAERAH_PAD_KOTA_BOGOR.pdf?1468725408=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSISTEM_PENGENDALIAN_INTERN_PENG
- Sofyan, M. (2019). Community Satisfaction of the Urban Flood Control System Improvement Project (UFCSI). *Ilomata International Journal of Social Science*, 1(1), 29-34. Diambil kembali dari <https://www.ilomata.org/index.php/ijs/article/view/36/35>
- Sofyan, M. (2019). Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan. *Akademika*, 17(2), 115-121. Diambil kembali dari <http://jurnal.stieimalang.ac.id/index.php/JAK/article/view/173/97>
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utomo, B. N., Widjaja, E., Suharyanto, B., Erlambang, Y. P., & Sofyan, M. (2020). Level Adoption of Feed and Organic Fertilizer Technology Based on By Products of Oil Palm Plantation Industry in Lamandau District, Central Kalimantan. *Ilomata International Journal of Social Science*, 1(4), 196-207.
- William, J., Michael, J., & Bruce, J. (1994). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Windiarti, W., & Sofyan, M. (2018). ANALISIS EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA DEPOK. *JURNAL ILMIAH EKBANK*, 1(2), 29-39. Diambil kembali dari <http://www.jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/9/7>