JURNAL

PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN CITRA TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUTUSAN IBU BERSALIN DI UPTD PUSKESMAS SUKARASA
(Survei Ibu Hamil di UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung)

Oleh:
Erti Rostiaty
NPM : 248.020.080

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Citra Terhadap Kepercayaan Serta Implikasinya Pada Keputusan Ibu Bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kunjungan layanan kehamilan secara rutin sehingga berdampak pada peningkatan derajat kesehatan ibu dan bayi di wilayah kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum persepsi pasien Ibu hamil di UPTD Puskesmas Sukarasa tentang komunikasi pemasaran, citra, kepercayaan dan keputusan ibu bersalin kurang baik. Komunikasi pemasaran dan citra berpengaruh terhadap kepercayaan baik secara parsial maupun simultan serta kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan ibu bersalin. UPTD Puskesmas Sukarasa memberikan informasi yang jelas mengenai keunggulan dan prosedur pelayanan persalinan, menjaga kebersihan serta kenyamanan lingkungan Puskesmas, dan memastikan ketersediaan fasilitas serta peralatan medis yang memadai.

Kata Kunci : Komunikasi Pemasaran, Citra, Kepercayaan, Keputusan Berkunjung

ABSTRACT

This study aims to analyze, examine, and determine the effect of Marketing Communication and Image on Trust and their implications for the Delivery Decision of Mothers at UPTD Sukarasa Public Health Center. The results of this study are expected to support increased utilization of routine pregnancy care services, thereby contributing to improvements in maternal and infant health in the service area. The research employed descriptive and verification methods. Data were collected through questionnaires, using a consecutive sampling technique involving 100 patients as respondents. Field data collection was conducted in 2026. The data were analyzed using Path Analysis. The results indicate that, in general, pregnant women's perceptions of marketing communication, image, trust, and delivery decisions at UPTD Sukarasa Public Health Center were relatively poor. Marketing communication and image had both partial and simultaneous effects on trust, while trust had an effect on mothers' delivery decisions. Based on these findings, UPTD Sukarasa Public Health Center is advised to provide clear information regarding the advantages and procedures of delivery services, maintain the cleanliness and comfort of the health center environment, and ensure the availability of adequate medical facilities and equipment.
Keywords: Marketing Communication, Image, Trust, Delivery Decision.

RINGKESAN

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis, nalungtik, jeung mikanyaho pangaruh Komunikasi Pamasaran jeung Citra kana Kapercayaan sarta implikasina kana Kaputusan Ibu Ngalahirkeun di UPTD Puskesmas Sukarasa. Hasil tina ieu panalungtikan dipiharep bisa ngarojong kana ngaronjatna kunjungan layanan pamariksaan kakandungan sacara rutin, sangkan bisa méré pangaruh anu hadé kana ngaronjatna darajat kaséhatan ibu jeung orok di wewengkon gawé Puskesmas. Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta métode déskriptif jeung verifikatif. Ngumpulkeun data dilaksanakeun ngagunakeun angkét, sedengkeun téhnik nangtukeun sampel ngagunakeun *consecutive sampling* kalayan jumlah réspondén 100 pasien. Ngumpulkeun data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil panalungtikan nuduhkeun yén sacara umum persépsi ibu hamil di UPTD Puskesmas Sukarasa kana komunikasi pamasaran, citra, kapercayaan, jeung kaputusan pikeun ngalakukeun persalinan kaasup kana katégori kurang hadé. Komunikasi pamasaran jeung citra miboga pangaruh kana kapercayaan, boh sacara parsial boh sacara simultan, sedengkeun kapercayaan miboga pangaruh kana kaputusan ibu pikeun ngalakukeun persalinan. Dumasar kana hasil panalungtikan, UPTD Puskesmas Sukarasa disarankeun pikeun nyadiakeun informasi anu écés ngeunaan kaunggulan jeung prosedur layanan persalinan, ngajaga kabersihan sarta kanyamanan lingkungan Puskesmas, ogé mastikeun kasadiaan fasilitas jeung alat médis anu nyukupan.

Kata Kunci : Komunikasi Pemasaran, Citra, Kepercayaan, Keputusan Berkunjung

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya melalui penyusunan kebijakan dan pelaksanaan program kesehatan, pemerataan akses dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian. Permasalahan tersebut berkaitan dengan perbedaan ketersediaan fasilitas kesehatan, distribusi tenaga kesehatan, serta kemampuan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, penguatan pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi langkah penting untuk meningkatkan jangkauan pelayanan, memperkuat upaya promotif dan preventif, serta memastikan bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian kesehatan nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Tantangan yang sering muncul adalah keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pemeliharaan kesehatan secara preventif dan promotif. Masyarakat cenderung datang ke fasilitas kesehatan hanya ketika sudah mengalami kondisi sakit, bukan untuk mencegah terjadinya penyakit. Menurut Handayani (2021), rendahnya literasi kesehatan masyarakat merupakan faktor yang memengaruhi perilaku pencarian layanan kesehatan dan keterlibatan dalam program kesehatan. Dengan kata lain, upaya edukasi kesehatan belum berjalan secara merata dan berkelanjutan.

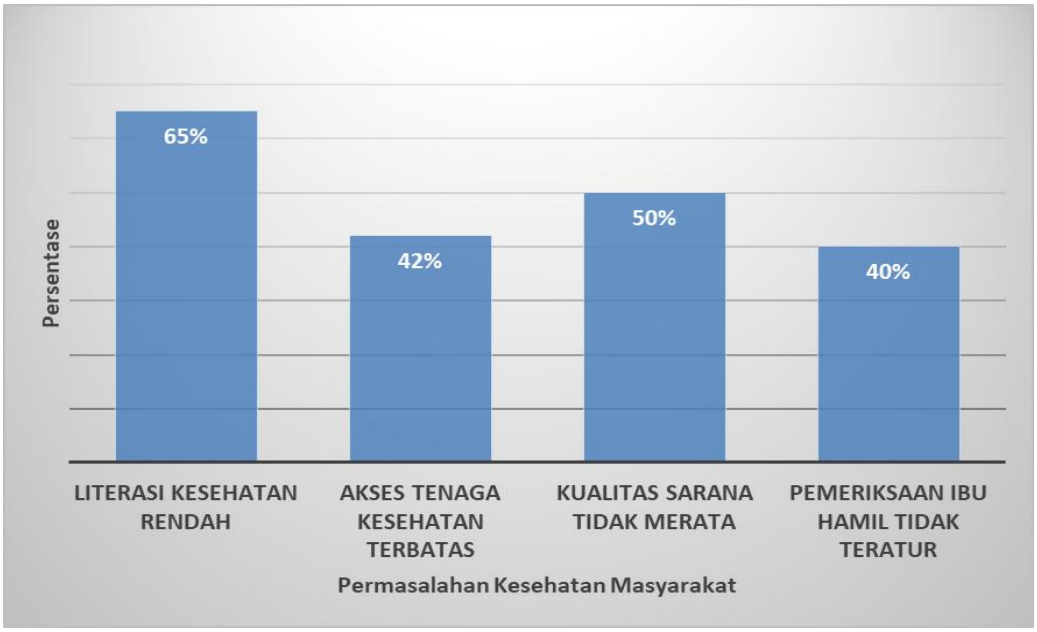
Terdapat disparitas ketersediaan dan kualitas sumber daya kesehatan di berbagai wilayah. Banyak daerah mengalami kekurangan tenaga kesehatan, kurangnya fasilitas, serta keterbatasan alat kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan belum dapat diberikan secara maksimal (Sari & Nugroho, 2022). Situasi ini berdampak langsung pada keterlambatan penanganan berbagai kondisi kesehatan, terutama yang membutuhkan pemantauan jangka panjang seperti kehamilan, penyakit kronis, dan gangguan gizi. Dalam konteks kesehatan ibu, masalah ini semakin terlihat. Kelompok ibu hamil merupakan kelompok rentan yang memerlukan perhatian dan pengawasan intensif untuk mencegah komplikasi selama kehamilan hingga persalinan. Namun, masih ditemukan praktik pemeriksaan kehamilan yang tidak teratur, kurangnya pendampingan tenaga kesehatan, serta minimnya kesadaran mengenai pentingnya pemeriksaan antenatal secara berkala (WHO, 2021). Kondisi ini diperparah dengan faktor sosial-ekonomi, budaya, dan akses geografis yang memengaruhi kemampuan dan kesempatan ibu untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Peningkatan derajat kesehatan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan kondisi penyakit, tetapi juga melibatkan berbagai faktor pendukung pelayanan kesehatan seperti sumber daya, edukasi, aksesibilitas, dan keberlanjutan program

kesehatan. Masalah-masalah ini memerlukan penanganan komprehensif yang melibatkan koordinasi lintas sektor serta pemberdayaan masyarakat sebagai bagian penting dari sistem kesehatan.

Permasalahan kesehatan masyarakat yang terjadi saat ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kebutuhan layanan kesehatan dengan kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang optimal. Berbagai indikator seperti rendahnya literasi kesehatan, keterbatasan tenaga kesehatan, belum meratanya sarana dan prasarana, serta belum teraturnya pemeriksaan kesehatan pada kelompok rentan, menjadi tantangan yang harus diatasi dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi tersebut, berikut disajikan diagram yang menunjukkan beberapa masalah dominan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya di Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (PERMenkes) Nomor 43 Tahun 2022 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan, selanjutnya Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.



Gambar 1
Permasalahan Pelayanan Puskesmas
Sumber: Laporan Kementerian Kesehatan RI (2023), WHO (2024/2025),

Berdasarkan diagram yang telah ditampilkan, terlihat bahwa literasi kesehatan yang rendah merupakan permasalahan terbesar dengan persentase

tertinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum memiliki pengetahuan dan kesadaran yang cukup mengenai tindakan pencegahan penyakit, pola hidup sehat, serta pemanfaatan fasilitas kesehatan secara benar (Handayani, 2021). Kurangnya pemahaman ini berdampak pada perilaku kesehatan yang pasif, yaitu masyarakat cenderung datang ke layanan kesehatan hanya ketika sudah sakit.

Hasil penelitian Suryana, Fauziah, dan Purnami (2023) menyatakan citra yang positif memberikan manfaat bagi produsen tersebut untuk lebih dikenal pelanggan. Pelanggan akan menentukan pilihannya untuk membeli produk yang mempunyai image atau citra yang baik, sebaliknya apabila *brand image* negatif maka konsumen cenderung mempertimbangkan lebih jauh lagi, bahkan mengurungkan pembelian produk merek yang bercitra negatif. Komunikasi pemasaran memiliki peran strategis dalam membentuk citra serta memengaruhi keputusan berkunjung konsumen. Melalui komunikasi pemasaran yang efektif baik berupa iklan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, pemasaran digital, maupun komunikasi dari mulut ke mulut organisasi mampu menyampaikan informasi, nilai, dan keunggulan yang dimiliki kepada khalayak sasaran. Pesan yang disampaikan secara konsisten, jelas, dan menarik akan membentuk persepsi positif di benak konsumen, sehingga citra organisasi atau destinasi menjadi lebih kuat dan mudah diingat.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang komunikasi pemasaran, citra, kepercayaan, dan keputusan berkunjung ibu hamil. Judul penelitian yang diajukan adalah : "Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Citra Terhadap Kepercayaan Serta Implikasinya Pada Keputusan Ibu Bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa (Survei Ibu Hamil di UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung)"

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap komunikasi pemasaran, citra, kepercayaan dan keputusan ibu bersalin.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kondisi empiris di UPTD Puskesmas Sukarasa, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Komunikasi pemasaran layanan persalinan di UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung masih belum optimal, terutama dalam penyampaian informasi mengenai jenis layanan, jadwal, dan prosedur persalinan kepada ibu hamil.
2. Informasi mengenai layanan persalinan masih sulit ditemukan oleh ibu hamil, sehingga menghambat pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia di UPTD Puskesmas Sukarasa.
3. Penyampaian informasi mengenai jadwal dan alur pelayanan persalinan masih belum jelas.
4. Kegiatan edukasi dan penyuluhan mengenai kesehatan ibu dan persalinan masih belum optimal.

5. Media komunikasi pemasaran yang digunakan Puskesmas masih belum sepenuhnya mampu menyampaikan informasi kesehatan secara jelas dan mudah dipahami oleh ibu hamil.
6. Kepercayaan ibu hamil terhadap kemampuan UPTD Puskesmas Sukarasa dalam menyediakan layanan persalinan yang berkualitas masih belum optimal.
7. Keyakinan ibu hamil terhadap konsistensi pelayanan petugas sesuai dengan informasi yang disampaikan masih perlu ditingkatkan.
8. Kepercayaan ibu hamil terhadap profesionalisme, kejujuran, dan keterbukaan petugas dalam memberikan informasi mengenai layanan persalinan masih belum sepenuhnya kuat.
9. Keputusan ibu hamil untuk memilih UPTD Puskesmas Sukarasa sebagai tempat memperoleh layanan persalinan masih belum optimal.
10. Keyakinan ibu hamil untuk memilih Puskesmas ketika membutuhkan layanan kesehatan ibu dan persalinan masih relatif rendah.
11. Pemanfaatan layanan pemeriksaan kehamilan (ANC) oleh ibu hamil yang berasal dari wilayah kerja Puskesmas masih relatif rendah dibandingkan dengan kunjungan ibu hamil dari luar wilayah kerja.
12. Jumlah persalinan ibu dari wilayah kerja UPTD Puskesmas Sukarasa masih relatif rendah dibandingkan dengan persalinan ibu dari luar wilayah kerja.
13. Komunikasi pemasaran yang belum optimal.
14. Kepercayaan ibu hamil terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa belum optimal.
15. Citra Puskesmas sebagai tempat pemeriksaan kehamilan yang profesional, ramah, terjangkau, dan terpercaya belum sepenuhnya terbentuk di mata masyarakat.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi pemasaran yang diterapkan di UPTD Puskesmas Sukarasa.
2. Bagaimana citra UPTD Puskesmas Sukarasa.
3. Bagaimana kepercayaan ibu bersalin terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa.
4. Bagaimana keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
5. Seberapa besar pengaruh komunikasi pemasaran terhadap kepercayaan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
6. Seberapa besar pengaruh citra terhadap kepercayaan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
7. Seberapa besar pengaruh komunikasi pemasaran dan citra terhadap kepercayaan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
8. Seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Komunikasi pemasaran yang diterapkan di UPTD Puskesmas Sukarasa.
2. Citra UPTD Puskesmas Sukarasa.

3. Kepercayaan ibu bersalin terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa.
4. Keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
5. Besarnya pengaruh komunikasi pemasaran terhadap kepercayaan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
6. Besarnya pengaruh citra terhadap kepercayaan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
7. Besarnya pengaruh komunikasi pemasaran dan citra terhadap kepercayaan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.
8. Besarnya pengaruh kepercayaan terhadap keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang manajemen pemasaran jasa kesehatan, khususnya mengenai komunikasi pemasaran, citra, kepercayaan pasien, dan perilaku keputusan pasien. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai keterkaitan antara komunikasi pemasaran dan kepercayaan dalam memengaruhi keputusan masyarakat untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya layanan persalinan di Puskesmas
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji strategi promosi layanan kesehatan yang efektif, terutama pada layanan ibu hamil di tingkat Puskesmas.

Manfaat Praktis

1. Menjadi bahan pertimbangan bagi UPTD Puskesmas Sukarasa dalam merancang komunikasi pemasaran yang lebih efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan citra Puskesmas agar lebih dipercaya dan dipilih oleh ibu hamil.
3. Mendukung peningkatan kunjungan layanan kehamilan secara rutin sehingga berdampak pada peningkatan derajat kesehatan ibu dan bayi di wilayah kerja.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan persalinan, kepercayaan mencerminkan keyakinan ibu hamil terhadap kompetensi tenaga kesehatan, keamanan prosedur pelayanan, integritas institusi, serta kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan ibu dan bayi. Keputusan memilih tempat persalinan merupakan keputusan yang penting karena berkaitan dengan keselamatan, kenyamanan, dan harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima. Oleh karena itu, ibu

hamil cenderung mempertimbangkan tingkat kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan sebelum menentukan tempat persalinan.

Secara teoretis, hubungan kepercayaan dengan keputusan memilih layanan persalinan dapat dijelaskan melalui teori kepercayaan (*Trust Theory*). Teori ini memandang kepercayaan sebagai keyakinan bahwa pihak penyedia layanan memiliki kemampuan, integritas, dan konsistensi untuk memenuhi harapan penerima layanan. Dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan dapat berkembang melalui pengalaman pelayanan sebelumnya, informasi yang diperoleh dari tenaga kesehatan, keterbukaan dalam menjelaskan prosedur medis, serta persepsi terhadap profesionalisme dan reputasi fasilitas kesehatan. Semakin kuat keyakinan ibu hamil bahwa fasilitas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang aman dan dapat diandalkan, semakin besar kemungkinan fasilitas tersebut dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan.

Penelitian Juliana (2023) mengenai pengaruh kepercayaan pasien dan kinerja pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Bersalin Jeumpa di Pontianak menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan jasa rumah sakit bersalin. Temuan ini relevan karena secara langsung mengkaji hubungan kepercayaan dengan keputusan menggunakan fasilitas yang menyediakan layanan persalinan. Hasil tersebut memberikan dukungan empiris bahwa kepercayaan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan pemanfaatan layanan persalinan.

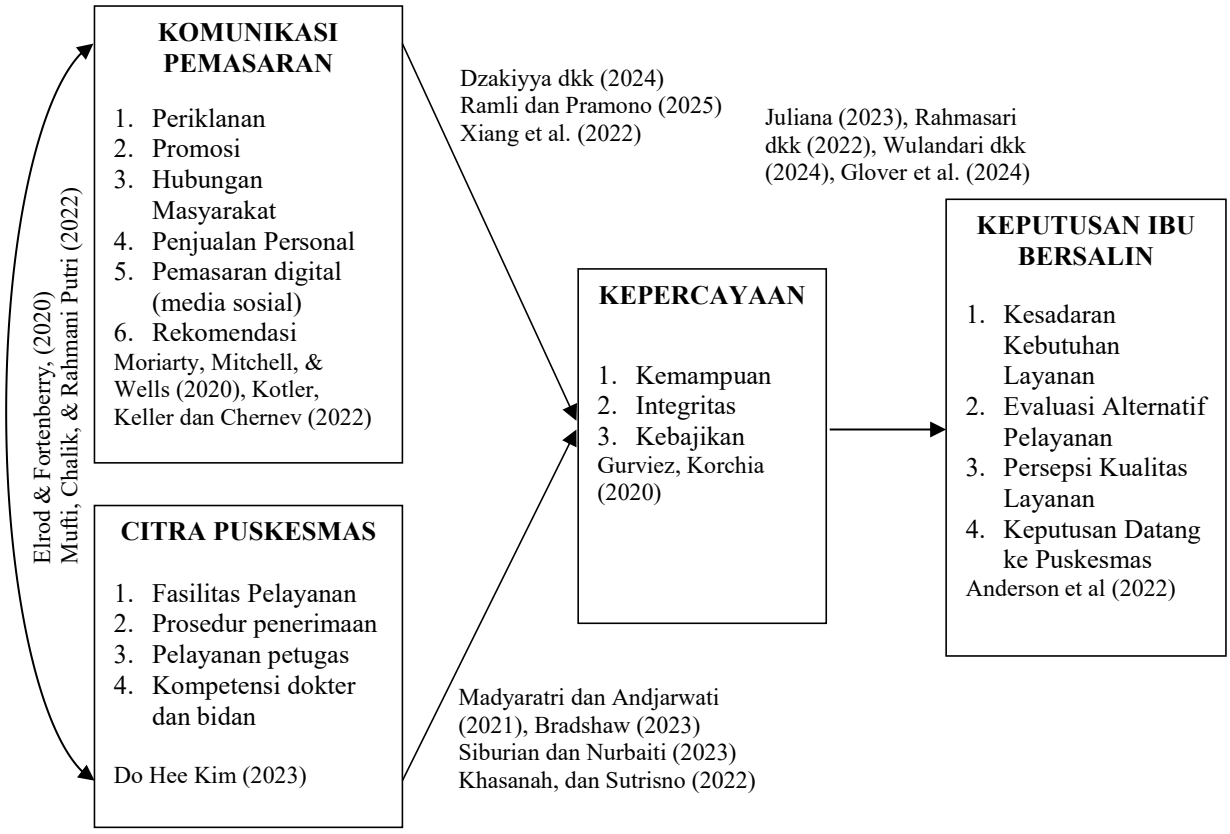
Hasil serupa ditunjukkan oleh Rahmasari, Wijayanto, dan Kornita (2022) dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pasien memilih persalinan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Zainab Pekanbaru dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian tersebut menemukan adanya pengaruh positif kepercayaan terhadap keputusan pemilihan persalinan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa kepercayaan dapat menjadi pertimbangan penting ketika ibu menentukan fasilitas kesehatan yang akan digunakan untuk persalinan.

Selain itu, Wulandari et al. (2024) mengkaji faktor sosial budaya dalam pemilihan tempat bersalin pada ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Rokan IV Koto I. Penelitian tersebut menemukan adanya hubungan antara faktor sosial budaya dan keputusan memilih tempat bersalin. Temuan ini memberikan gambaran bahwa keputusan ibu hamil tidak hanya berkaitan dengan karakteristik fasilitas kesehatan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial, nilai yang berkembang di masyarakat, dan keyakinan terhadap penolong persalinan. Sementara itu, Glover et al. (2024) menempatkan kepercayaan dan pilihan yang diinformasikan sebagai aspek penting dalam pengalaman pelayanan maternitas, sehingga memperkuat pentingnya membangun hubungan yang menghormati kebutuhan dan otonomi ibu hamil dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam konteks UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung, kepercayaan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam keputusan ibu hamil untuk memilih layanan persalinan. Ibu hamil perlu memiliki keyakinan terhadap kemampuan tenaga kesehatan, kesiapan fasilitas, kejelasan prosedur, keamanan pelayanan, dan konsistensi informasi yang diberikan. Apabila ibu hamil memiliki kepercayaan

yang kuat terhadap Puskesmas, fasilitas tersebut berpotensi lebih dipertimbangkan sebagai tempat persalinan. Sebaliknya, keraguan terhadap kompetensi tenaga kesehatan, keamanan tindakan, atau keandalan pelayanan dapat mendorong ibu hamil mempertimbangkan fasilitas kesehatan alternatif.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh komunikasi pemasaran dan citra terhadap kepercayaan serta implikasinya terhadap keputusan ibu bersalin, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi pemasaran berpengaruh terhadap kepercayaan.
2. Citra berpengaruh terhadap kepercayaan.
3. Komunikasi pemasaran dan citra berpengaruh terhadap kepercayaan.
4. Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan ibu bersalin.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mengdeskripsikan atau

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2020:147).

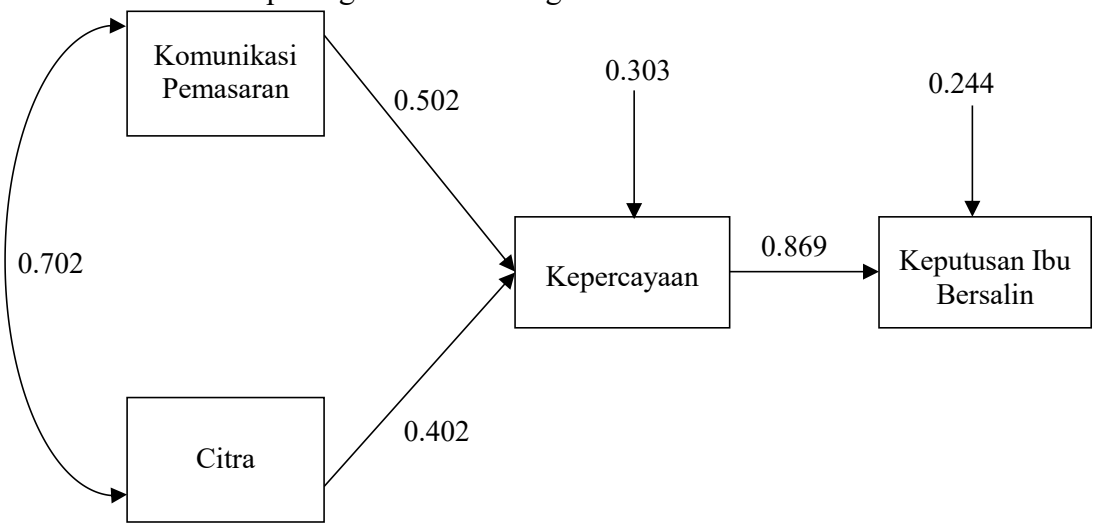
Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini komunikasi pemasaran dan citra, kepercayaan variabel inetrvening, terhadap variabel *dependent variable*, yaitu keputusan ibu bersalin. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi ibu hami di UPTD Puskesmas Sukarasa. Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2022:161) dan Malhorta (2020: 81).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Citra Terhadap Kepercayaan Serta Implikasinya Pada Keputusan Ibu Bersalin

Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 3 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu komunikasi pemasaran dan citra berpengaruh terhadap kepercayaan secara parsial maupun simultan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan ibu terhadap Puskesmas, semakin kuat pula kecenderungan ibu untuk memilih UPTD Puskesmas Sukarasa sebagai tempat memperoleh pelayanan persalinan. Kepercayaan merupakan faktor

penting dalam proses pengambilan keputusan karena berkaitan dengan keyakinan seseorang terhadap kemampuan, integritas, dan kepedulian penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan serta memberikan pelayanan sesuai dengan harapan.

Dalam konteks pelayanan persalinan, kepercayaan memiliki peranan yang sangat penting karena keputusan ibu dalam menentukan tempat bersalin berkaitan langsung dengan keselamatan dirinya dan bayi yang dilahirkan. Ibu bersalin membutuhkan keyakinan bahwa tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang memadai, mampu menangani proses persalinan secara profesional, memberikan perhatian terhadap kondisi ibu dan bayi, serta bertindak secara bertanggung jawab apabila terjadi kondisi kegawatdaruratan. Apabila ibu memiliki kepercayaan terhadap kemampuan bidan dan tenaga kesehatan, maka keraguan dan kekhawatiran dalam menentukan tempat persalinan dapat berkurang.

Kepercayaan juga dapat terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang diterima ibu selama pemeriksaan kehamilan, interaksi dengan bidan, keterbukaan informasi mengenai kondisi kehamilan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Pengalaman positif tersebut akan membentuk keyakinan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang dapat diandalkan. Selain itu, rekomendasi keluarga, pengalaman ibu bersalin sebelumnya, serta informasi positif dari masyarakat juga dapat memperkuat kepercayaan ibu dalam menentukan pilihan tempat persalinan.

Dengan demikian, kepercayaan tidak hanya menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima, tetapi juga menjadi dasar pertimbangan dalam menentukan keputusan menggunakan pelayanan kesehatan. Semakin kuat keyakinan ibu terhadap kompetensi, kejujuran, kepedulian, dan tanggung jawab tenaga kesehatan, semakin besar kemungkinan ibu menjatuhkan pilihan pada pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Sukarasa.

Secara empiris, hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Barnea et al. (2022) penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepercayaan pasien berkaitan dengan preferensi dan pilihan terhadap rumah sakit. Kepercayaan tercermin dari perhatian tenaga medis, kejelasan informasi, kepedulian terhadap kondisi pasien, serta keyakinan terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Hal ini memperkuat hasil penelitian bahwa kepercayaan ibu terhadap tenaga kesehatan dan institusi pelayanan menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan tempat persalinan.

Selanjutnya, penelitian Hsieh dan Lin (2022) dalam *Hospital Practice* menemukan bahwa informasi mengenai kebijakan pelayanan kesehatan dan layanan bernilai tambah dapat meningkatkan persepsi nilai, kepercayaan, serta niat pasien untuk menggunakan pelayanan dari penyedia layanan kesehatan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peranan penting dalam mendorong keputusan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Dalam konteks UPTD Puskesmas Sukarasa, keyakinan ibu terhadap kejelasan informasi, manfaat pelayanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dapat mendorong ibu untuk memilih Puskesmas sebagai tempat persalinan.

Penelitian Akthar et al. (2024) juga menemukan bahwa kepercayaan terhadap rumah sakit berperan dalam membentuk niat perilaku pasien. Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kepercayaan menjadi mekanisme penting yang

menghubungkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan dengan niat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan. Temuan ini relevan karena keputusan ibu bersalin juga dipengaruhi oleh keyakinan bahwa fasilitas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Lebih lanjut, penelitian Lee et al. (2023) dalam *BMJ Global Health* mengenai pemilihan tenaga penolong dan tempat persalinan di Indonesia menunjukkan bahwa keputusan perempuan dalam menentukan tempat persalinan dipengaruhi oleh kepemilikan jaminan kesehatan, kondisi sosial ekonomi, dan wilayah tempat tinggal. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa pemilihan tempat persalinan merupakan keputusan yang kompleks. Oleh karena itu, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan perlu diperhatikan bersama faktor aksesibilitas, pembiayaan, dan ketersediaan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa. Oleh karena itu, Puskesmas perlu meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui penguatan kompetensi bidan dan tenaga kesehatan, pemberian informasi yang transparan mengenai prosedur persalinan, peningkatan keramahan dan kepedulian petugas, serta pemberian jaminan pelayanan sesuai standar kesehatan. Selain itu, Puskesmas perlu memastikan ketersediaan fasilitas persalinan dan kesiapan sistem rujukan apabila ditemukan kondisi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan keyakinan ibu terhadap pelayanan yang diberikan sehingga semakin mendorong keputusan untuk memilih UPTD Puskesmas Sukarasa sebagai tempat persalinan.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Sukarasa yang diukur dengan dimensi periklanan, promosi, hubungan masyarakat, penjualan personal, pemasaran digital (media sosial), dan rekomendasi diinterpretasikan dalam kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu materi edukasi yang diberikan memiliki manfaat dan relevansi dalam meningkatkan pengetahuan serta pemahaman ibu mengenai pelayanan kesehatan.
2. Citra UPTD Puskesmas Sukarasa yang diukur dengan dimensi fasilitas pelayanan, prosedur penerimaan, pelayanan petugas dan kompetensi dokter dan perawat diinterpretasikan dalam kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu kebersihan ruang tunggu terjaga dengan baik dan peralatan medis di Puskesmas lengkap.
3. Kepercayaan ibu bersalin terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa yang diukur dengan dimensi kemampuan, integritas dan kebajikan diinterpretasikan dalam kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu Dokter menunjukkan kepedulian ketika mengalami kesulitan atau

kekhawatiran terkait kehamilan dan informasi mengenai layanan persalinan yang disampaikan oleh Puskesmas sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

4. Keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa yang diukur dengan dimensi kesadaran kebutuhan layanan, evaluasi alternatif pelayanan, persepsi kualitas layanan, dan keputusan datang ke puskesmas diinterpretasikan dalam kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu kebersihan fasilitas Puskesmas dan lokasi Puskesmas mempengaruhi keputusan berkunjung.
5. Terdapat pengaruh komunikasi pemasaran terhadap kepercayaan baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukan bahwa semakin baik komunikasi pemasaran yang dilakukan Puskesmas maka akan meningkatkan kepercayaan ibu bersalin terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa.
6. Terdapat pengaruh citra terhadap citra baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukan bahwa semakin baik citra Puskesmas dipandangan pasien maka akan meningkatkan kepercayaan ibu bersalin terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa.
7. Terdapat pengaruh komunikasi pemasaran dan citra terhadap kepercayaan secara simultan. Hal ini menunjukan bahwa semakin baik komunikasi pemasaran dan citra yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepercayaan ibu bersalin terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa.
8. Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan ibu bersalin, hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan keputusan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Sukarasa.

Rekomendasi

1. UPTD Puskesmas Sukarasa disarankan untuk meningkatkan kualitas materi edukasi kesehatan yang disampaikan kepada ibu bersalin dengan menyusun materi yang informatif, mudah dipahami, menarik, serta sesuai dengan kebutuhan ibu. Materi edukasi dapat mencakup pentingnya pemeriksaan kehamilan secara berkala, persiapan persalinan, tanda bahaya kehamilan, proses persalinan, serta perawatan ibu dan bayi setelah melahirkan. Penyampaian informasi dapat dilakukan melalui media cetak, brosur, leaflet, poster, maupun media sosial dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan disertai ilustrasi yang menarik. Selain itu, tenaga kesehatan perlu memastikan bahwa materi yang diberikan benar-benar bermanfaat dan relevan dengan kondisi serta kebutuhan ibu, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan keyakinan ibu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Sukarasa.
2. Meningkatkan citra Puskesmas melalui perbaikan kebersihan dan kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu memastikan ruang tunggu selalu dalam kondisi bersih, rapi, nyaman, dan terawat melalui kegiatan pembersihan secara rutin serta pengawasan berkala terhadap kebersihan lingkungan Puskesmas. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap ketersediaan dan kelengkapan peralatan medis sesuai dengan kebutuhan pelayanan, disertai pemeliharaan dan pemeriksaan fungsi

peralatan secara berkala. Puskesmas juga perlu menyusun perencanaan pengadaan peralatan medis berdasarkan skala prioritas agar kebutuhan pelayanan dapat terpenuhi.

3. Meningkatkan kepercayaan ibu bersalin melalui penguatan kepedulian tenaga kesehatan serta kesesuaian antara informasi yang disampaikan dengan pelayanan yang diberikan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu mendorong dokter dan tenaga kesehatan untuk lebih responsif, empati, dan komunikatif dalam menghadapi keluhan, kesulitan, maupun kekhawatiran ibu selama masa kehamilan hingga persalinan. Selain itu, tenaga kesehatan perlu memberikan kesempatan kepada ibu untuk berkonsultasi dan menyampaikan keluhan serta memberikan penjelasan secara jelas mengenai prosedur, fasilitas, biaya, dan jenis pelayanan persalinan yang tersedia. Puskesmas juga perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui media promosi maupun komunikasi langsung sesuai dengan kondisi dan pelayanan yang benar-benar diberikan.
4. Upaya yang dapat dilakukan yaitu menjaga kebersihan seluruh lingkungan Puskesmas, khususnya ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan ruang persalinan agar tetap bersih, nyaman, dan terawat. Selain itu, Puskesmas perlu meningkatkan kemudahan akses lokasi melalui penyediaan petunjuk arah yang jelas, informasi lokasi melalui media digital, serta koordinasi dengan pemerintah setempat terkait akses dan fasilitas pendukung menuju Puskesmas.
5. Meningkatkan komunikasi pemasaran melalui penyampaian informasi pelayanan persalinan yang lebih informatif, menarik, dan mudah dipahami. Puskesmas dapat mengoptimalkan pemanfaatan media sosial, penyuluhan kesehatan, serta kegiatan edukasi kepada ibu hamil mengenai pemeriksaan kehamilan, persiapan persalinan, dan pelayanan pascapersalinan. Materi edukasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan ibu agar memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan kesehatan.
6. Meningkatkan citra Puskesmas melalui perbaikan fasilitas pelayanan, terutama menjaga kebersihan ruang tunggu dan melengkapi peralatan medis sesuai kebutuhan pelayanan persalinan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan fasilitas secara berkala serta peningkatan kualitas pelayanan dokter dan perawat agar masyarakat memiliki persepsi positif terhadap UPTD Puskesmas Sukarasa.
7. Meningkatkan kepercayaan ibu bersalin melalui peningkatan kepedulian, empati, dan responsivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dokter dan perawat perlu memberikan perhatian terhadap keluhan serta kekhawatiran ibu selama kehamilan dan persalinan, memberikan penjelasan secara terbuka, serta memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi dan janji pelayanan Puskesmas. Dengan demikian, kepercayaan ibu terhadap kemampuan dan komitmen tenaga kesehatan dapat meningkat sehingga mendorong keputusan ibu untuk memilih UPTD Puskesmas Sukarasa sebagai tempat persalinan.
8. Penelitian ini baru sebagian faktor yang mempengaruhi citra Puskesmas dan keputusan ibu bersalin. Jika dilihat dari epsilonnya (faktor lain yang

mempengaruhi citra Puskesmas dan keputusan ibu bersalin) masih cukup besar, diantaranya fasilitas fisik dan personel. Faktor tersebut dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T.Y. 2021. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.

Alma Buchari. 2022. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: C.V. Alfabeta.

Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. Jurnal Manajemen. Vol 10. No. 9 hal 3-8.

Arikunto, Suharsimi. 2022. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Barnes, James G. 2021. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.

Cole, M. A. 2021. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. Sust. Dev. 7, 87-97.

Cooper,P.D. 2021. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality. Gaithersburg*, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.

Dube et. al. 2021, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, Production and Operations Management, 8, 301-317.

Fecikova, I. 2022,''An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction'', *The TQM Magazine*,Vol.16, No.1, pp. 57-66.

Gould and Williams. 2022, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries jurnal,* 19,3:ABI/INFORM Global P.97

Gronroos, Christian, 2021, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.

Gurviez, P., & Korcia, M. 2022. Proposal for a Multidimendional Barand Trust Scale, *32nd Emac-Conference-Glasgow, Marketing Responsible and Relevant*.

Hermawan, Kertajaya 2022. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Bandung : PT Rafika Aditama.

Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.

Kotler,Philip., Kevin Lane Keller., Alexander Chernev, 2022. *Marketing Management Sixteenth* (16th ed.), United Kingdom: Pearson Education Limited.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2022. *Marketing Management.* 15th edition. England : Pearson Education.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2021, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.

Kurtz D.L. et Clow K.E. 2021, Services marketing, John Wiley & Sons, New York.

Lee, S., Godwin, O.P., Kim, K., dan Lee, E., 2021, Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: *A Cross-Sectional Study of National Level Data*, Plos One, 10: 3

Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.

Lupiyoadi, Rambat. 2022. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Salemba Empat.

Manullang. M. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-3. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.

Mangkunegara, AP. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

McDougall, and Levesque. 2021, "Costumer Satisfaction with service : putting perceived value into the equation "„*Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.

Mullins and Walker. 2021, "Costumer Satisfaction with service : putting perceived value into the equation ", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.

Nazir, Moh. 2021. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ningrum, Rinda Mustika. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 1 No 1.

Oh, Haemoon. 2022. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 18:67-82.

Patterson, P.G and, Routh.A Spreng, 2021. Modelling Relationship between Perceived Value, Satisfaction and Repuchase Intentions in a Business-to-business, service context: an empirical examination. *International Journal of Service Industry Management* 8: 4141-43.

Payne, Adrian. 2021. *The Essense of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan

Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.

R.Terry, George dan Leslie W.Rue. 2022. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Robbins dan Coulter. 2022. Manajemen. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Rully, Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2020. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Bandung : PT Refika Aditama.

Rust, R.T., A.J. Zahorik, dan T.L. Keiningham. 2021. *Return on Quality : Measuring the Financial Impact of Your Company's Quest for Quality*. Chicago : Irwin

Saladin, Djaslim. 2021, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.

Sekaran, Umar, 2021. *Research Methods For Business* " Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Pertama. Salemba Empat.

Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2021, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.

Silvestro, Rhian and Stuart Cross, 2022. Applying The Service Profit Chain in a Retail Enviroment : Challenging the "satisfaction mirror". *International od Service Journal Industry Management*, Vol 11 No 3 pp. 244-268.

Soderlund, M. and Öhman, N. 2021. "Behavorial Intentions in Satisfaction Research Revisited", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol. 12, 53 – 66.

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta.

Sulastomo, 2021. Manajemen Kesehatan, PT Gramedia PustakaUtama: Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2020. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing. Anggota IKAPI Jatim.

Trihendradi, C. 2011. Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik. Yogyakarta: ANDI.

Trisnantoro, L. 2020. Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit, Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Yogyakarta : Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Widyantoro, 2011. Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.

Woodruff, Robert. 2021. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25[2]: 140-141.

Zeithaml, Bitner and Gremler. 2021. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition.