

# **MODEL MITRAGOVERNMENT DANPRIVATE PARTNERSHIP DALAM MENINGKATKAN SERVICE QUALITY PADA RUMAH SAKIT DI JAWA TIMUR**

Bahtiar Prabowo  
Universitas Yos Soedarso Surabaya  
Email: [bahtiarprabowo@gmail.com](mailto:bahtiarprabowo@gmail.com)

## **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran swasta dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Disamping itu penelitian ini juga bertujuan untuk membangun model kemitraan swasta dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.*

*Keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan di Rumah sakit tergantung pada semua pihak, termasuk dunia usaha, swasta dan masyarakat madani. Peran swasta dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit di Jawa Timur relative masih kurang, hal ini ditunjukkan oleh hasil wawancara dengan pimpinan rumah sakit yang menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian yang lain menunjukkan bahwa model kemitraan yang menguntungkan bagi pemerintah dan swasta adalah model kemitraan dengan KSO. Disamping itu hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu ada kebijakan pemerintah berkaitan dengan peningkatkan kualitas layanan rumah sakit melalui kemitraan pemerintah dan swasta. Salah satu kebijakan pemerintah berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan rumah sakit adalah dengan merubah model pengelolaan rumah sakit menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Dengan model pengelolaan BLU diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas layanan.*

## **Abstract**

*This study aims to identify and analyze the role of the private sector in improving the quality of hospital services. Besides, the study also aims to build a model of private partnerships and government in improving the quality of hospital services. The government's success in improving the quality of services at the hospital depends on all parties, including the business community, private sector and civil society. Private sector role in improving the quality of hospital services in East Java is still relatively less, this is indicated by the results of interviews with hospital administrators were selected as sample.*

*The results of another study showed that the model of partnership that is beneficial to the government and the private sector is a model of partnership with the OCA. Besides, the results showed that there needs to be government policy with regard to enhancing the quality of hospital services through public-private partnerships. One of the government's policy with regard to improving the quality of hospital services is to change the management model of hospitals into Public Service Agency. With a management model Public Service Board is expected to improve the quality of service.*

## **PENDAHULUAN**

Keberhasilan program Jaminan Kesehatan Nasional bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tapi merupakan tanggung jawab semua pihak termasuk masyarakat dan dunia usaha. Oleh karena itu diperlukan sinergitas yang kuat antar sektor pemerintah, swasta (termasuk investor) maupun masyarakat (*civil society*) untuk saling mengisi dan mendorong terpenuhinya kebutuhan tersebut salah satunya melalui mekanisme kemitraan atau *public private partnership* (PPP) dan pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*) yang kini menjadi kewajiban setiap perusahaan. (Jurnal Kesehatan, 2013).

Terkait persoalan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, maka dapat dipahami bahwa penilaian terhadap baik buruknya pelayanan kesehatan cenderung ditentukan oleh persepsi, baik secara obyektif maupun subyektif oleh pengguna layanan (Yaumi, 2004). Ada berbagai alasan penyebab tidak tertanganinya pelayanan kesehatan baik yang bersifat medis maupun non medis seperti keterbatasan APBD, prosedur administrasi rumah sakit, keterbatasan obat, keterbatasan SDM tenaga medis, prasarana fisik rumah sakit dll (Trisnantoro, 2005;47).

Permasalahan yang mendasar dalam layanan kesehatan di rumah sakit adalah kurang maksimalnya layanan rumah sakit yang di sebabkan terbatasnya tenaga medis dan non medis, kurangnya sarana dan prasarana serta ketersediaan obat. Disamping juga keterbatasan kemitraan yang dilakukan oleh pemerintah dengan swasta khususnya dengan rumah sakit besar. (Wihartoseno dan Medi Kuswedi, 2010). Disamping itu Permasalahan lain yang mendorong penelitian ini adalah rendahnya peran swasta dalam upaya meningkatkan kualitas layanan rumah sakit khususnya berkaitan dengan penyediaan fasilitas peralatan medis.

Sebagaimana pada uraian diatas diketahui bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit tidak lepas dari peran swasta. Oleh karena itu perlu ada peran swasta dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan penyediaan peralatan rumah sakit dalam bentuk kemitraan. Disamping itu pemerintah perlu membuat kebijakan berkaitan dengan pelaksanaan kemitraan tersebut dan membuat aturan baku terhadap kebijakan tersebut.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran swasta dalam menyediakan layanan kesehatan, model kemitraan yang mungkin bisa diterapkan

dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan serta menemukan kendala yang dihadapi oleh pemerintah dan swasta dalam melaksanakan kemitraan tersebut. Disamping itu permasalahan yang lain adalah mencari alternatif kebijakan pemerintah yang harus dilaksanakan dalam upaya untuk meraslisasi kemitraan pemerintah dan swasta agar mampu meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis peran swasta dalam menyediakan layanan kesehatan, tujuan lain dari penelitian ini adalah membuat Model kemitraan serta menemukan kendala yang dihadapi oleh pemerintah dan swasta dalam menjalankan kemitraan. Tujuan penelitian yang lain adalah mencari alternative kebijakan yang mungkin bisa dilakukan oleh pemerintah dalam merealisasi kerjasama pemerintah dan swasta dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit di Jawa Timur

### **Kemitraan, Layanan, Kebijakan Pemerintah**

Kemitraan adalah suatu bentuk persekutuan antara dua pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerjasama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapabilitas dan kapasitas disuatu bidang tertentu atau tujuan tertentu sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik (Sulistiana, 2004:129-130)

Kemitraan juga bisa diartikan sebagai bentuk atau usaha bersama sector public dan privat untuk mencapai tujuan bersama (Dikson Junus, 2008)

Kemitraan Pemerintah-Swasta (*Public Private Partnership*) merupakan suatu model kemitraan yang didasarkan pada kerangka penyedia terbaik (*Best Sourcing*). Dengan rerangka *Best Sourcing* tersebut pemerintah dapat mendorong sektor swasta untuk terlibat dalam memberikan pelayanan publik tertentu yang mana hal itu akan lebih meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (*value for money*) dan memberikan *win-win solution* baik bagi pemerintah maupun pihak swasta.

Potensi keuntungan yang akan didapatkan pemerintah dalam kemitraan antara lain (Sciulli, 1997; Hughes, 1998; Hale, 2004): penghematan biaya (*Cost Savings*), mengurangi risiko (*Risk Sharing*) memperbaiki tingkat pelayanan dan kualitas

pelayanan, meningkatkan efisiensi anggaran, meningkatkan pendapatan, mendorong pertumbuhan sektor swasta, meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah

### **Layanan**

Kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dapat di evaluasi oleh pasien (Zeithamal *et al*, 1988). Sedangkan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien (Lovelock, 1988).

Kualitas layanan yang baik dalam jangka panjang akan menghasilkan loyalitas pasien, hal ini tentunya akan mengurangi biaya pengembangan profitabilitas dan *market share* (China, 1990; Daniel, 1992; Synchan, 1990).

Kualitas pelayanan publik yang prima sangat ditentukan oleh perangkat birokrasi. Institusi birokrasi pada jenjang ini dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan terutama menyangkut pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, pelayanan sosial, keamanan dan ketertiban. Upaya meningkatkan birokrasi sangat terkait dengan peranan pemerintah, hubungan patron-klien, dan para profesional. Di samping itu, menempa ketrampilan birokrasi menuntut adanya komitmen kepemimpinan yang besar karena memerlukan sinergi sumber daya yang ada.

### **Kebijakan adalah**

Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Anderson, 2000 (dalam Nurcholis, 2005)

### **Metode Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif, yaitu menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan data yang di ambil melalui wawancara kepada para informan terpilih.

Data di kumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan pedoman wawancara yang ditujukan kepada para pimpinan Rumah sakit pemerintah. Selanjutnya data yang sudah terkumpul di analisis dengan menggunakan analisis diskriptif dan analisis strategi dengan SWOT.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Timur relatif kecil, sebagaimana hasil wawancara dengan para pimpinan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa pihak swasta yang sudah melakukan kerjasama dengan pemerintah dalam hal ini rumah sakit umum daerah, diantaranya adalah Perguruan Tinggi baik Universitas (Fakultas Kedokteran), Akademi Kebidanan (Akbid) maupun Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes) dari berbagai lembaga perguruan tinggi negeri maupun swasta. PT. Roda Utama, PT. Jamsostek, PT. Dharmawangsa Medical Supplier; Optik Family; PT. Bank Jatim, PT. Demka. Berdasar cakupan kemitraan pemerintah dan swasta dibedakan menjadi kemitraan bidang pendidikan meliputi magang, pelatihan, seminar dan studi lanjut. Kemitraan yang lain dalam bidang pengadaan peralatan kesehatan atau peralatan medis.

Hal ini disebabkan belum jelasnya model kemitraan yang ada antara pemerintah dan swasta. Ada berbagai peran swasta dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah :

1. Meningkatkan mutu dan efektivitas layanan kesehatan Misal : sertifikasi ISO  
Salah satu peran dari swasta dalam meningkatkan dan menyediakan kualitas layanan rumah sakit adalah dengan meningkatkan mutu dan efektivitas layanan melalui sertifikasi ISO, artinya bahwa dengan adanya sertifikasi ISO menunjukkan bahwa kualitas layanan tersebut sudah baik. Harapan masyarakat setiap rumah sakit sudah memiliki sertifikasi ISO sehingga menunjukkan standarisasi kualitas layanan yang baku.
2. Mitra kerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan Misal : KSO alat kesehatan, pendukung kegiatan promosi kesehatan, dll  
Peningkatan kualitas layanan rumah sakit bukan hanya tanggung jawab pemerintah tetapi merupakan tanggung jawab semua pihak termasuk swasta. Oleh karena itu swasta harus ikut berperan serta dalam meningkatkan dan menyediakan kualitas layanan rumah sakit. Ada banyak cara untuk berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, diantaranya dengan penyediaan alat kesehatan.

Sebagaimana diketahui bahwa anggaran yang tersedia bagi rumah sakit untuk masing-masing RSUD sangat terbatas, oleh karena itu terkadang tidak

mencukupi untuk mengadakan peralatan kedokteran yang harganya sangat mahal. Hal ini menjadi kendala bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Pada kondisi seperti ini peran swasta sangat dibutuhkan oleh pemerintah. Sebagaimana yang dilakukan oleh pihak swasta kepada beberapa rumah sakit yaitu dengan menyediakan peralatan kesehatan yang tidak disediakan oleh rumah sakit kemudian melakukan kerjasama operasional. Kerjasama operasional tersebut berkaitan dengan bagi hasil.

Teknis pelaksanaan kerjasama secara teknis kalau dilihat secara global sudah cukup sinergis dengan menggunakan metode-metode yang cukup efektif sesuai prosedur sehingga apabila didulang penuh untuk implementasinya akan menghasilkan sesuatu yang bisa dan cukup maksimal dan memuaskan segala pihak.

3. Melaksanakan kajian permasalahan kesehatan sehingga mampu memberikan masukan dalam pengembangan kualitas layanan sesuai permasalahan yang dihadapi (*evidence based*).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, maka diperlukan adanya survey atau kajian terhadap permasalahan kesehatan. Hal ini dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit. Apabila persepsi yang diberikan kepada pengguna menunjukkan hal yang negative maka pemerintah bisa melakukan perbaikan dan upaya peningkatannya. Kajian ini tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan saja namun juga meliputi permasalahan yang lain. Misal permasalahan pendanaan, ketersediaan barang, ketersediaan dokter dll.

4. Dukungan dalam kegiatan pendanaan layanan kesehatan misal : Asuransi kesehatan

Peran swasta dalam meningkatkan kualitas layanan dapat dilakukan dengan support dalam pendanaan layanan kesehatan (asuransi). Dengan adanya asuransi bagi masyarakat berarti akan menjamin pendanaan kesehatan bagi pasien. Rumah sakit akan merasa nyaman apabila pasien yang ada tercover pada

asuransi, hal ini memberikan jaminan pembayaran. Pasien yang memiliki asuransi relative lebih tertib dalam pembayarannya, terutama asuransi swasta.

Dengan asuransi, RSUD sebagai pemberi pelayanan kesehatan sedangkan asuransi sebagai penyedia anggaran serta keanggotaan asuransi.

#### 5. Mitra pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan

Peran swasta dalam upaya meningkatkan atau menyediakan layanan kesehatan diantaranya pembangunan RS Swasta, Klinik, dll. Diharapkan dengan semakin banyaknya rumah sakit swasta akan meningkatkan layanan kesehatan secara umum, dengan catatan keberadaan rumah sakit swasta harus mengikuti aturan yang ada, misal untuk pendirian rumah sakit swasta harus memenuhi aturan ketenagaan seperti jumlah dokter minimal yang harus dimiliki oleh rumah sakit baru, jumlah dokter spesialis yang harus ada, luas bangunan minimal yang harus tersedia untuk mendirikan rumah sakit baru dan lain-lain.

Peraturan ini perlu ditegaskan karena ketika rumah sakit baru tidak memiliki dokter sesuai yang di persyaratkan maka akan berdampak pada layanan dokter di rumah sakit pemerintah (RSUD). Hal ini disebabkan rumah sakit swasta tersebut masih membutuhkan tenaga dokter yang ada di rumah sakit pemerintah, sehingga terkadang di rumah sakit pemerintah tersebut kekurangan dokter. Permasalahan yg muncul sebenarnya adalah kekurangan tenaga dokter

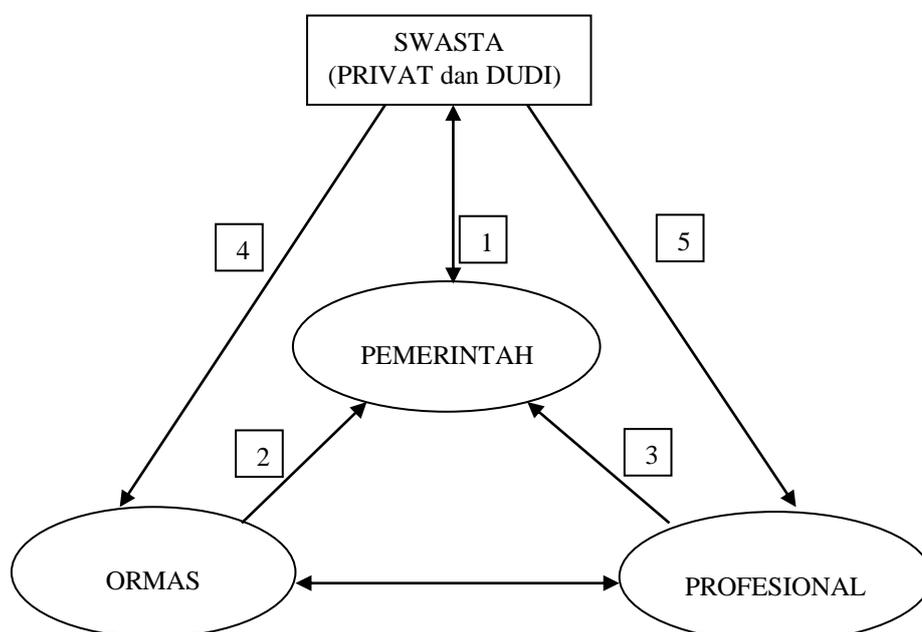
#### 6. Motivator untuk meningkatkan derajat kesehatan melalui peningkatan peran organisasi masyarakat lokal seperti : karang taruna, organisasi keagamaan (Aisyiah, Fatayat NU, dll).

### **Model Kemitraan Pemerintah dan Swasta**

Contract Services - Operations and Maintenance Mitra publik pemerintah melakukan kontrak/perjanjian kerjasama dengan swasta untuk menyediakan dan/atau memelihara jasa atau layanan tertentu. Berdasarkan pada pilihan operasi dan pemeliharaan yang telah diberikan kepada swasta, mitra publik mempertahankan kepemilikan dan seluruh manajemen fasilitas umum atau sistem. - Operations, Maintenance, Management Mitra publik melakukan kontak kerjasama dengan swasta untuk mengoperasikan, memelihara, dan mengelola fasilitas atau sistem untuk meningkatkan pelayanan. Berdasarkan kontrak/perjanjian ini, mitra publik

mempertahankan kepemilikan tetapi pihak swasta boleh menginvestasikan modalnya pada fasilitas atau sistem tersebut. Swasta manapun sangat berhati-hati dalam memperhitungkan investasi pada setiap kerjasama dengan sistem operasional yang efisien dan tabungan selama waktu kontrak.

Salah satu model kemitraan yang bisa ditawarkan kepada pemerintah dan swasta berkaitan dengan upaya peningkatkan kualitas layanan adalah model BOT (*Built Operation Transfer*), penyediaan peralatan medis baik dalam jumlah maupun kualitas melalui kerjasama dengan MoU (*Memory of Understanding*).



Gambar : Model Kemitraan Pemerintah dan Swasta

### Strategi Pemerintah untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

Keberhasilan peningkatan kualitas layanan bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja, melainkan merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah, swasta, organisasi kemasyarakatan maupun masyarakat pada umumnya. Ada beberapa strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, diantaranya dengan melakukan kerjasama dengan pihak swasta. Pihak swasta merupakan pihak yang memiliki dana untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sebagai kepanjangan tangan pemerintah, rumah sakit memiliki kekuatan dalam upaya memberikan layanan kesehatan pada masyarakat. Kekuatan yang dimiliki oleh

pemerintah (rumah sakit) adalah memiliki gedung sendiri, pengelolaan anggaran dilakukan oleh pemerintah daerah, kebutuhan anggaran di penuhi oleh pemerintah, Kondisi seperti ini membuat keberadaan rumah sakit dari waktu ke waktu pada posisi aman. Seiring berjalannya waktu, rumah sakit umum daerah semakin ketinggalan dengan rumah sakit swasta, hal ini disebabkan salah satunya karena keterbatasan anggaran. Apalagi jika dalam satu kabupaten / kota terdapat dua rumah sakit pemerintah, alhasil anggaran daerah harus di bagi menjadi dua, hal ini akan berdampak pada semakin kecilnya lokasi dana untuk masing-masing rumah sakit. Dampak selanjutnya upaya meningkatkan kualitas layanan semakin jauh dari harapan.

Upaya meningkatkan kualitas layanan tidak lepas dari ketersediaan peralatan medis yang ada di rumah sakit. Sementara ini masih ada rumah sakit daerah yang belum memiliki peralatan medis tertentu yang seharusnya dimiliki, disamping itu ada juga rumah sakit yang sudah memiliki peralatan tersebut, namun jumlahnya sangat terbatas. Salah satu kelemahan dari pengelolaan rumah sakit umum daerah ada pada prosedur pelayanan yang masih dirasa berbelit oleh pengguna. Oleh karena itu perlu ada pembenahan pada sisi prosedur pelayanan. Selain itu, kelemahan yang dimiliki oleh rumah sakit dalam memberikan layanan ada pada keterbatasan sumberdaya manusia baik tenaga medis maupun non medis. Hal ini disebabkan masih banyak rumah sakit swasta yang menggunakan dokter dari rumah sakit pemerintah, sehingga berdampak pada ketidaksiapan tenaga dokter pada saat dibutuhkan.

Mengingat jumlah penduduk yang sangat banyak dan membutuhkan layanan kesehatan maka rumah sakit memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas layanannya. Disamping itu kesadaran masyarakat akan arti penting kesehatan mulai dirasakan oleh pemerintah, hal ini dibuktikan dengan makin banyaknya masyarakat yang berobat ke rumah sakit. Peluang ini tidak akan bisa di capai kalau tidak ada upaya untuk meningkatkan kualitas layanan baik dalam kapasitas maupun kualitas.

Upaya meningkatkan kualitas layanan merupakan tantangan bagi pemerintah (rumah sakit), hal ini disebabkan image masyarakat terhadap rumah sakit umum daerah yang kurang bagus. Rendahnya kualitas layanan rumah sakit daerah berdampak pada munculnya rumah sakit swasta, baik yang dikelola swasta perorangan maupun yang dikelola organisasi kemasyarakatan. Oleh karena itu merupakan tantangan besar bagi

pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanannya agar bisa bersaing dengan rumah sakit swasta. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit adalah melakukan kemitraan dengan swasta. Ada banyak kemitraan yang bisa dilakukan antara pemerintah dengan swasta, baik kemitraan berkaitan dengan penyediaan dan peningkatan peralatan medis maupun pembiayaan kesehatan.

### **Kebijakan Pemerintah Berkaitan dengan Kemitraan**

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan adalah melakukan kemitraan dengan swasta. Ada berbagai kemitraan yang bisa dilakukan pemerintah dan swasta, diantaranya adalah kemitraan penyediaan peralatan medis, penelitian dan pengembangan. Khusus pada kemitraan penyediaan peralatan medis, perlu ada kesepakatan yang jelas berkaitan dengan bagi hasilnya.

Ada beberapa prinsip kemitraan yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan swasta yaitu : kesetaraan (*equity*) dimana masing-masing pihak yang bermitra harus merasa duduk sama rendah dan berdiri sama tinggi. Keterbukaan (*transparancy*) kemitraan bisa dilakukan apabila ada keterbukaan diantarakedua belah pihak dan yang ketiga adalah saling menguntungkan (*mutual benefit*). Oleh karena itu salah satu cara agar swasta bersedia melakukan kemitraan pemerintah harus mewajibkan rumah sakit menjadi BLU supaya bisa menjadi rumah sakit yang profit. Kebijakan ini harus dituangkan dalam peraturan perundangan yang jelas dan tegas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Churchill and Suprenant, 1982; Oliver and De Sarbo, 1988; Spreng and Olshavsky, 1993, *International Journal Of Bank Marketing*, 16/2, 1998, p. 53)

Cronin and Taylor, 1982, *Measuring service quality : a reexamination and extension*, *Journal of Marketing Vol. 56, July, pp. 55-68.*

- Dikson Yunus, 2008, Kemitraan pada program penanggulangan kemiskinan perkotaan”  
jurnal legalitas Vol 3 no 2
- Evans, 1999. *Customer Relationship Management : Creating The Customer- Centric Financial Services Organization*. Lafferty Publications, Dublin Fitzsimmons
- Tjiptono Fandy, “*Manajemen pemasaran Jasa* “, Penerbit andi Offset, Yogyakarta, 2001
- Gerson, Richard, 1993. *Measuring Customer Satisfaction*. Crisp Publication, Inc
- Mahmudi. 2007 “ Kemitraan Pemerintah Daerah dan Efektivitas Pelayanan Publik”  
Jurnal Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen Vol 9 No.1
- Yami, 2004, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonesia, Yogyakarta
- Trisnantoro, Laksono, 2005, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Sulistiani A, 2004, “Kemitraan dan Model-model Pemberdayaan”, Gaya Media, Yogyakarta.
- Zeithaml et al, 1985, a Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Feature Research, *Journal of Marketing*, Vol 49.
- Thoah (2009, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, PD Batang Gadis, Jakarta
- Zeithamal *et al*, 1988, Serqual a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptiop of Service Quality, *Journal Retailing*
- Zeithamal, 2000, *Consumer Quality, Profitability and the Economics Worth of Customer : What We know and whan we need to learn*, JKournal of the Academy of Marketing Science
- Kotler, Philip, 2000, “*Manajemen Pemasaran, konsep dan Teori*” Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- China, 1990; Daniel, 1992; Synchan, 1990, *Implication of Loyalty Program Membership and Service Experiences for customer Retention Value*, *Journal of Academy Marketing Science*.
- Woro Utari, 2013, “Analisis Kualitas Layanan serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Nasrul Ummah Lamongan”, jurnal Neo Bis, ISSN 1978-5275, Vol 7 No 1.

- Woro Utari, 2011, "Analisis Marketing Mix serta pengaruhnya terhadap peningkatan Volume Penjualan pada PT. Combiphar Surabaya". Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis- ISSN 2087-1090, Vol 2 Nomor 2
- Woro Utari, 2010, "Model Kepuasan Pelanggan sebagai Moderating Variabel guna meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan" Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis- ISSN 2087-1090, Vol 1 nomor 2
- Woro Utari, 2009, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) pada Perum Pegadaian di Surabaya", Jurnal Ekonomi Sains dan Pendidikan; Swastika, ISSI 2085-5680, Vol 2 Nomor 1
- Woro Utari, 2008, "Analisis Fundamental Ekonomi Makro serta Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai", Jurnal Neobis
- Evans, 1999. *Customer Relationship Management: Creating The Customer- Centric Financial Services Organization*. Lafferty Publications, Dublin Fitzsimmons,
- Ivancevich, 2002, *Building customer loyalty, Business skill express series*, Irwin professional publishing & mirror press.
- J.A. and Fitzsimmons. 2001. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. McGraw-Hill, Singapore