

ANALISIS FAKTOR YANG MENENTUKAN MASYARAKAT MEMILIH JASA PELAYANAN KESEHATAN DI UPT KESMAS SUKAWATI I KABUPATEN GIANYAR PROPINSI BALI

Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja¹⁾, Ni Made Satya Utami²⁾
Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

ABSTRACT

The Purpose of this research is determine the community to choose health services in UPT Kesmas Sukawati I Gianyar and to determine the dominant factors community to choose health services in UPT Kesmas Sukawati I Gianyar. This research uses quantitative research by using questionnaires to 100 Patient of UPT Kesmas Sukawati I Gianyar. Data collection techniques used observation techniques, interviews and questionnaires. Data analysis technique used in this research is Exploratory Factor Analysis technique. The results were found that respondent's characteristics were Respondents dominant educated high schools and working in the private sector. The income generated is still low and visits to the puskesmas for treatment. From the research result got 4 factors that determine society visit to UPT Kesmas Sukawati I is belief and place factor, timeliness and price, medicines quality factor and medical facility and health program factor and service process speed. the dominant factor is the belief and place factor.
Password: Consumer Behavior, Marketing Mix

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menentukan masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Sukawati I Gianyar dan untuk menentukan faktor dominan masyarakat untuk memilih layanan kesehatan di UPT Kesmas Sukawati I Gianyar. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner kepada 100 pasien UPT Kesmas Sukawati I Gianyar. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Exploratory Factor Analysis. Hasil penelitian menemukan bahwa karakteristik responden adalah Responden sekolah menengah terdidik yang dominan dan bekerja di sektor swasta. Penghasilan yang dihasilkan masih rendah dan kunjungan ke puskesmas untuk perawatan. Dari hasil penelitian didapatkan 4 faktor yang menentukan kunjungan masyarakat ke UPT Kesmas Sukawati I adalah kepercayaan dan faktor tempat, ketepatan waktu dan harga, faktor kualitas obat dan fasilitas medis serta faktor program kesehatan dan kecepatan proses pelayanan. Faktor dominan adalah faktor keyakinan dan tempat.

Kata Sandi: Perilaku Konsumen, Bauran Pemasaran

PENDAHULUAN

Seiring dengan bertambahnya penduduk maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan semakin meningkat. Hal ini didukung oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis yang menyebabkan masyarakat lebih selektif untuk melakukan pemilihan terhadap jasa fasilitas pelayanan kesehatan.

Keputusan pemilihan jasa kesehatan dipengaruhi oleh perilaku pembelian. Perilaku pembelian adalah suatu proses yang memfokuskan bagaimana seseorang membuat suatu keputusan untuk menghabiskan sumber daya yang tersedia seperti waktu, uang dan usaha-usaha pada barang-barang konsumsi (Mittal, 2016). Dalam model perilaku konsumen menurut Kotler (2009), rangsangan pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) dan rangsangan lain (ekonomi, teknologi, politik dan budaya) membentuk kesadaran pembeli. Karakteristik pembeli seperti budaya, sosial, pribadi dan psikologi serta proses pengambilan keputusan lima tahap yang akan menghasilkan keputusan pembelian tertentu. Santoso (2004) juga mengungkapkan, bahwa putusan seseorang untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tergantung kepada 3 faktor, yaitu: Faktor Predisposisi (*predisposing factor*), Faktor pendukung (*enabling factor*), dan Faktor kebutuhan (*need*).

Lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas yang selanjutnya disebut Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kesmas. UPT Kesmas Sukawati I merupakan salah satu UPT Kesmas yang berada di wilayah Kecamatan Sukawati-Gianyar. UPT Kesmas Sukawati I mempunyai wilayah kerja yang luas dengan jumlah penduduk yang banyak sehingga dibutuhkan kinerja yang baik untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada UPT Kesmas Sukawati I belum pernah dilakukan penelitian sehingga belum bisa diketahui faktor-faktor apa saja yang menentukan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan UPT Kesmas Sukawati I. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor tersebut dan diharapkan bisa menjadi rujukan manajemen dalam pengambilan kebijakan sehingga akan berdampak pada pelayanan yang lebih baik dan peningkatan jumlah kunjungan.

Dari latar belakang masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan masyarakat memilih jasa pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Sukawati I Gianyar dan untuk mengetahui faktor dominan yang menentukan masyarakat memilih jasa pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Sukawati I Gianyar.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:181), keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai dari berbagai alternatif yang ada, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap orang lain dan faktor yang kedua adalah faktor situasional. Oleh karena itu, preferensi dan niat pembelian tidak selalu menghasilkan pembelian yang aktual. Keputusan atau membuat keputusan berarti memilih satu diantara sekian banyak alternatif (Kudhori, 2012).

Pada umumnya suatu keputusan dibuat dalam rangka untuk memecahkan permasalahan atau persoalan (*problem solving*), setiap keputusan yang dibuat pasti ada tujuan yang akan dicapai. Inti dari pengambilan keputusan adalah terletak dalam perumusan berbagai alternatif tindakan sesuai dengan yang sedang dalam perhatian dan dalam pemilihan alternative yang tepat setelah suatu evaluasi (penilaian) mengenai efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang dikehendaki oleh pengambil keputusan.

Pengambilan suatu keputusan sangat erat hubungannya dengan perilaku konsumen. Kotler (2007:213) menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang cara individu, kelompok, dan organisasi menyeleksi, membeli, menggunakan, dan mendisposisikan barang, jasa, gagasan atau pengalaman untuk memperbaiki dan memperkenalkan produk atau jasa, menetapkan harga, merencanakan saluran, menyusun pesan dan mengembangkan kegiatan pemasaran lain.

Dalam model perilaku konsumen terdapat proses pengambilan keputusan pembelian yang diawali dengan rangsangan pemasaran (produk, jasa, harga, distribusi, dan komunikator) diikuti dengan psikologi konsumen (motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori) serta karakteristik konsumen (budaya, sosial, personal).

Santoso (2004) mengungkapkan, bahwa putusan seseorang untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tergantung kepada 3 faktor, yaitu: Faktor Predisposisi (faktor demografi, faktor struktur sosial, faktor keyakinan), faktor pendukung (sumberdaya keluarga dan sumber daya masyarakat) dan Faktor Kebutuhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di UPT Kesmas Sukawati I yang berlokasi di Jln. Lettu Nengah Duaji, Banjar/Dusun Pekuwudan Sukawati, Gianyar, Bali. Dalam penelitian ini yang dijadikan objek penelitian adalah faktor-faktor yang menentukan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan UPT Kesmas Sukawati I di Kecamatan Sukawati. Terdapat 20 variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas obat, ketersediaan obat, harga, media informasi, kehandalan tenaga medis, keramahan tenaga medis, lokasi, kumlah tenaga medis, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, kebiasaan, referensi keluarga, referensi teman, program kesehatan, keyakinan, pengalaman, pendapatan keluarga, dan puskesmas bagian dari masyarakat.

Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yang adalah data primer yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuansampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemudengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sehingga responden yang didapatkan dapat memberikan informasi yang tepat dalam penelitian.

Secara umum, jumlah sampel dalam analisis faktor minimal 50 pengamatan. Bahkan seharusnya ukuran sampel sebanyak 100 atau lebih besar. Biasanya ukuran sampel dalam analisis ini dianjurkan memiliki paling sedikit 5 kali jumlah variabel yang akan diamati, (Hair, 2010). Karena jumlah variabel dalam penelitian berjumlah 20 maka sampel yang diambil adalah sebesar 5×20 variabel= 100 orang responden. Dalam penelitian ini analisis faktor yang dipakai adalah *Exploratory Factor Analysis* karena ingin mencari pengelompokan baru variabel asli menjadi variabel yang jumlahnya lebih sedikit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dominan berpendidikan SMA yang dominan bekerja sebagai wiraswasta atau usaha sendiri Sedangkan responden yang paling sedikit berpendidikan Sekolah dasar yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, ibu rumah tangga dan tidak atau belum bekerja. Dari tingkat pendidikan dan pekerjaan maka didapatkan responden rata-rata mendapatkan penghasilan keluarga kurang dari Rp. 3 Juta per bulan. Berdasarkan tingkat kunjungan ke puskesmas, responden dominan berkunjung ke masyarakat untuk berobat. Hal ini juga berarti masyarakat selama ini masih menganggap puskesmas sebagai pusat pelayanan untuk kesehatan secara Kuratif (pengobatan) tetapi masih belum tertanam dalam masyarakat bahwa puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan secara promotif (penyuluhan) dan prefentif (pencegahan). Tentunya hal ini menjadi tugas bagi puskesmas untuk memberikan pendidikan kepada masyarakat mengenai pentingnya pencegahan dibandingkan pengobatan dengan mengecek kesehatan secara rutin dan melakukan aktifitas kesehatan yang diprogramkan oleh puskesmas.

Hasil uji validitas semua instrumen penelitian ini memiliki skor lebih dari 0,3 sehingga semua butir dalam instrumen tersebut dikatakan valid, sehingga selanjutnya daftar pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil analisis reliabelitas dapat diketahui hasil dimana nilai *Alpha Cronbach* adalah 0,911 sehingga semua variabel memenuhi syarat reliabilitas.

Hasil analisa faktor dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- (1) Hasil perhitungan untuk masing-masing nilai *KMO* dan *Barlett Test of Sphericity* dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1
KMO dan Bartlett 's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,863
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1053,554
	df	190
	Sig.	,000

Sumber: Lampiran 5

- Nilai besaran *Bartlett's Test of Sphericity* dengan *Significance* sebesar 0.000 dan nilai statistik sebesar 1053,554 hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antar variabel tersebut adalah signifikan
 - Nilai *Keyser-Meyer-Olkin (KMO)* adalah sebesar 0,863 > 0,5 sehingga menunjukkan kecukupan sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah sudah layak, ini berarti analisis faktor dapat dilanjutkan.
- (2) Nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* dapat dilihat pada Tabel 5.10 berikut Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel mempunyai nilai *MSA* > 0,50 sehingga memenuhi syarat dan analisis dapat dilanjutkan.

- (3) Menentukan jumlah faktor

Jumlah faktor ditentukan dari nilai *eigenvalue*. Semakin besar besaran *eigenvalue* sebuah faktor, dapat menunjukkan semakin representatifnya dalam mewakili sejumlah variabel. Faktor yang dipilih lebih lanjut adalah faktor dengan *eigenvalue* lebih besar atau sama dengan 1. Dengan menggunakan metode *Principal Component Analysis (PCA)* ada 7 faktor yang mempunyai *eigenvalue* > 1. Menunjukkan juga bahwa ketujuh faktor tersebut yang menjelaskan sekitar 54,280 persen *variance* total faktor yang dipertimbangkan *green consumer* dalam mengambil keputusan pembelian produk organik ditunjukkan pada Tabel 3

Tabel 3
Banyaknya Faktor Dengan *Eigenvalue* ≥ 1

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7,613	38,065	38,065	7,613	38,065	38,065	3,840	19,199	19,199
2	2,345	11,727	49,792	2,345	11,727	49,792	3,628	18,140	37,339
3	1,489	7,443	57,235	1,489	7,443	57,235	3,559	17,796	55,135
4	1,334	6,668	63,903	1,334	6,668	63,903	1,754	8,768	63,903
5	,955	4,777	68,680						
6	,818	4,090	72,769						
7	,729	3,646	76,416						
8	,672	3,359	79,774						
9	,582	2,911	82,685						
10	,504	2,520	85,206						
11	,477	2,383	87,589						
12	,446	2,231	89,819						
13	,419	2,096	91,915						
14	,332	1,660	93,574						
15	,286	1,429	95,003						
16	,240	1,201	96,205						
17	,233	1,167	97,372						
18	,201	1,003	98,374						
19	,169	,846	99,220						
20	,156	,780	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Lampiran 5

1) Rotasi faktor

Rotasi faktor adalah penyederhanaan matrik faktor, yang memiliki struktur yang cukup sulit untuk diinterpretasikan. Untuk mempermudah interpretasi faktor, matriks faktor ditransformasikan ke dalam matrik yang lebih sederhana dengan rotasi faktor. Dalam penelitian ini rotasi faktor menggunakan rotasi *Varimax*, karena akan mempermudah menginterpretasinya. Dari hasil rotasi *varimax* maka dapat diidentifikasi variabel yang terdapat pada keempat faktor tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4
Identifikasi Variabel

Faktor	Nama Faktor	Variabel	Eigenvalue	Loading Faktor	Percent of Variance
I	Keyakinan dan Lokasi	Keyakinan Kebiasaan Pendapatan keluarga Bagian dari Masyarakat Lokasi Pengalaman yang baik	7,613	0,851 0,806 0,698 0,618 0,606 0,603	19,199
II	Ketepatan Waktu dan Harga	Ketepatan waktu Pelayanan Kebersihan ruangan Media Komunikasi Keramahan Keterjangkauan harga	2,345	0,816 0,765 0,685 0,657 0,539	18,140
III	Kualitas obat dan fasilitas medis	Kualitas obat Ketersediaan obat Kelengkapan fasilitas medis Kehandalan Tenaga medis Keluarga Teman	1,489	0,806 0,726 0,682 0,652 0,637 0,573	17,796
IV	Program kesehatan	Program Kesehatan kecepatan proses layanan	1,334	0,759 0,547	8,768

Keempat faktor tersebut diberi nama sesuai dengan variabel tersebar yang berkelompok pada faktor tersebut. Analisa faktor tidak menentukan nama tiap faktor dan konsep untuk faktor-faktor yang dihasilkan. Penjelasan masing-masing faktor adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor Keyakinan dan lokasi terdiri dari enam variabel yaitu keyakinan, kebiasaan, pendapatan keluarga, bagian dari masyarakat, lokasi dan pengalaman. Faktor ini adalah faktor yang dominan dan mampu menjelaskan variasi data dengan persentase varian sebesar 19,199 persen. Ini berarti kemampuan Faktor keyakinan dan lokasi dapat menentukan masyarakat memilih jasa pelayanan kesehatan di UPT. Kesmas Sukawati I

Gianyar adalah sebesar 19,199 persen. Keyakinan dan pengalaman yang baik mengenai UPT. Kesmas menjadikan suatu kebiasaan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan di UPT. Kesmas Sukawati I. Lokasi UPT. Kesmas Sukawati I yang strategis dan dekat dengan tempat tinggal warga menjadikan UPT. Kesmas Sukawati merupakan bagian dari masyarakat Sukawati. Sesuai dengan karakteristik responden, sebagian besar masyarakat mempunyai penghasilan keluarganya yang masih rendah sehingga UPT. Kesmas yang menawarkan fasilitas dan layanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau menjadi pilihan yang tepat bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan tersebut.

- 2) Faktor Ketepatan Waktu dan Harga terdiri dari lima variabel yaitu ketepatan waktu pelayanan, kebersihan ruangan, media komunikasi, keramahan, dan keterjangkauan harga. Faktor ini mampu menjelaskan variasi data dengan persentase varian sebesar 18,140 persen. Ini berarti kemampuan Faktor Ketepatan Waktu dan Harga dapat menentukan masyarakat memilih jasa pelayanan kesehatan di UPT. Kesmas Sukawati I Gianyar adalah sebesar 18,140 persen.

Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kesan yang baik bagi masyarakat. Kebersihan ruangan juga merupakan hal yang penting. Kebersihan ruangan tidak hanya dilihat dari kerapian ruangan juga dilihat dari kebersihan dan ke higienisan serta pengelolaan sampah medis yang harus sesuai dengan prosedur sehingga dapat memberikan jaminan kesehatan bagi siapapun yang berkunjung ke UPT. Kesmas. media komunikasi yang tepat maka masyarakat akan lebih banyak berkunjung ke puskesmas untuk dapat menjaga kesehatannya secara *promotif*. Selain itu keramahan dari petugas UPT. Kesmas juga dapat memberikan kenyamanan dan kesan yang baik bagi masyarakat sehingga selalu melakukan kunjungan kembali ke UPT. Kesmas untuk mendapatkan layanan kesehatan. Keterjangkauan biaya juga menjadi motivasi masyarakat untuk berkunjung ke UPT. Kesmas mengingat masyarakat yang berkunjung mempunyai pendapatan yang masih rendah.

- 3) Faktor Kualitas obat dan fasilitas medis terdiri dari enam variabel yaitu kualitas obat, ketersediaan obat, kelengkapan fasilitas medis, kehandalan tenaga medis, keluarga dan teman. Faktor ini mampu menjelaskan variasi data dengan persentase varian sebesar 17,796 persen. Ini berarti kemampuan Faktor Kualitas obat dan fasilitas medis dapat menentukan masyarakat memilih jasa pelayanan kesehatan di UPT. Kesmas Sukawati I Gianyar adalah sebesar 17,796 persen. masyarakat percaya bahwa obat yang diberikan oleh UPT. Kesmas berkualitas. ketersediaan obat yang diresepkan juga terjaga sehingga masyarakat tidak kesulitan untuk mendapatkan obat yang diresepkan oleh dokter di UPT. Kesmas. Kelengkapan fasilitas medis akan dapat menunjang kegiatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga kelengkapan medis dan kehandalan tenaga medis saling menunjang. Rekomendasi dari keluarga dan teman juga dapat memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berkunjung ke UPT. Kesmas Sukawati I.

- 4) Faktor program kesehatan terdiri dari dua variabel yaitu program kesehatan dan kecepatan proses layanan. Faktor ini mampu menjelaskan variasi data dengan persentase varian sebesar 8.768 persen. Ini berarti kemampuan Faktor kesehatan dan kecepatan proses layanan dapat menentukan masyarakat memilih jasa pelayanan kesehatan di UPT. Kesmas Sukawati I Gianyar adalah sebesar 8.768 persen. Faktor keempat adalah faktor program kesehatan dan kecepatan proses layanan. UPT. Kesmas selama ini telah banyak menerapkan program-program kesehatan masyarakat sehingga dapat mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya kesehatan. Kecepatan proses layanan juga menjadi

faktor yang penting. Kecepatan proses layanan kesehatan yang baik akan memberikan kepuasan bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat kembali berkunjung ke UPT. Kesmas untuk memperoleh layanan kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Faktor yang dominan menentukan masyarakat memilih UPT. Kesmas Sukawati I adalah faktor keyakinan dan tempat. Faktor ini terdiri dari enam variabel yaitu keyakinan, kebiasaan, pendapatan keluarga, bagian dari masyarakat, lokasi dan pengalaman.
- 2) Faktor yang kedua adalah ketepatan waktu dan harga yang terdiri dari ketepatan waktu pelayanan, kebersihan ruangan, media komunikasi, keramahan dan keterjangkauan harga.
- 3) Faktor ketiga adalah faktor kualitas obat dan fasilitas medis yang terdiri dari kualitas obat, ketersediaan obat, kelengkapan fasilitas medis, kehandalan tenaga medis dan keluarga. Selama ini puskesmas memberikan obat generik kepada masyarakat yang berkunjung dan membutuhkan.
- 4) Faktor keempat adalah faktor program kesehatan dan kecepatan proses layanan.

Dari penelitian yang telah dilakukan maka saran yang diberikan oleh UPT. Kesmas Sukawati I untuk meningkatkan keinginan masyarakat berkunjung ke UPT. Kesmas Sukawati I adalah sebagai berikut.

- 1) Menjaga kualitas obat yang diberikan kepada pasien dan dapat meyakinkan dan menedukasi kepada pasien mengenai kualitas obat generik yang diberikan.
- 2) Dapat mengusulkan tenaga medis seperti dokter spesialis kandungan untuk meningkatkan pelayanan USG untuk ibu-ibu hamil.
- 3) Memberikan pelatihan *Hospitality* kepada seluruh pegawai baik medis maupun non medis secara rutin sehingga dapat menerapkan 5 S (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun*) dalam setiap kegiatan pelayanan di UPT. Kesmas Sukawati I.
- 4) Penjagaan kebersihan dilakukan dengan cara melakukan aktivitas kebersihan baik yang dilakukan oleh pegawai dan pasien yang berkunjung. Hal-hal yang harus dilakukan adalah:
 - a) Menyediakan tempat sampah yang cukup dan tertutup dan mudah terjangkau untuk sampah medis dan non medis.
 - b) Untuk kebersihan toilet dengan membersihkan minimal 3 kali dalam sehari dan dilengkapi dengan *ekshoster fan*.
 - c) Memberikan peringatan untuk larangan merokok dan meludah sembarangan di areal puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall
- Kotler & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi ke-12 (Edisi Bahasa Indonesia)*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga
- Mittal, Chiraag and Vldas Griskevicius. 2016. "*Silver Spoons and Platinum Plans: How Childhood Environment Affects Adult Healthcare Decisions*," Paper presented at the Society for Consumer Psychology, St. Pete Beach, FL.
- Santoso, S, dkk, 2004. *Kesehatan dan Gizi*. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.

