

---

# MAJALAH FARMASEUTIK

## *(Journal of Pharmaceutics)*

Diterbitkan 3 kali setiap tahun oleh Bagian Farmasetika, Fakultas Farmasi UGM

---

### DAFTAR ISI

- |  |              |
|--|--------------|
| <b>PELAKSANAAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG<br/>PENGUNAAN OBAT GENERIK DI RUMAH SAKIT UMUM<br/>PEMERINTAH TIPE B SE-EKS KARESIDENAN SURAKARTA</b>                | <b>1-7</b>   |
| <i>Nutrisia Aquariushinta Sayuti, Djoko Wahyono, dan Susi Ari Kristina</i>   |              |
| <b>PERUMUSAN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN<br/>KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI<br/>FARMASI RUMAH SAKIT JASA KARTINI TASIKMALAYA<br/>DENGAN ANALISIS SWOT</b> | <b>8-14</b>  |
| <i>Githa Fungie Galistiani, Lukman Hakim, dan Satibi</i>   |              |
| <b>MIKROKAPSULASI NATRIUM DIKLOFENAK DENGAN<br/>MATERIAL PENYALUT METHOCEL E6 PREMIUM LVEP®</b>  | <b>15-21</b> |
| <i>T.N. Saifullah Sulaiman<sup>1</sup>, Asfiratna<sup>2</sup>, dan Siti Zahliyatul M.<sup>2</sup></i>  |              |
| <b>RASIONALITAS PENGOBATAN INFEKSI SALURAN<br/>PERNAFASAN ATAS (<i>COMMON COLD</i>)DI PUSKESMAS X<br/>KOTA YOGYAKARTA)</b>                                       | <b>22-28</b> |
| <i>Satibi dan Indra Gunawan</i>  |              |
| <b>PENGARUH SUHU PENYIMPANAN TERHADAP KEBERADAAN<br/>ALKALOID DALAM SIRUP FRAKSI ALKALOID</b>  | <b>29-34</b> |
| <i>Mimiek Murrukmihadi, Subagus Wahyuono, Marchaban, dan Sudibyo Martono</i>   |              |

# PERUMUSAN STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT JASA KARTINI TASIKMALAYA DENGAN ANALISIS SWOT

## STRATEGY FORMULATION FOR IMPROVING OUTPATIENT SATISFACTION OF PHARMACY DEPARTMENT OF JASA KARTINI HOSPITAL TASIKMALAYA BY SWOT ANALYSIS

Githa Fungie Galistiani, Lukman Hakim, dan Satibi  
Fakultas Farmasi, Universitas Gadjah Mada

---

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan rumah sakit berkaitan erat dengan kualitas pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan perencanaan strategi dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat yang sesuai dengan kondisi lingkungan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

Rancangan penelitian bersifat non eksperimental, jenis deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang didapat dengan wawancara secara mendalam, kemudian sebagai data pendukung dilakukan penelitian secara kuantitatif menggunakan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan, kondisi skala semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan. Informasi dianalisis menggunakan analisis SWOT. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar perumusan faktor-faktor strategis, yang selanjutnya dilakukan analisis menggunakan *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM).

Hasil analisis *gap* kualitas pelayanan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya untuk kelima dimensi kualitas pelayanan adalah *Responsiveness* (-0,61); *Emphaty* (-0,23); *Assurance* (-0,17); *Reliability* (-0,11) dan *Tangibles* (-0,06). Hasil analisis kuesioner kepuasan karyawan (2,6) dan skala semangat kerja (2,9). Hasil analisis kondisi lingkungan internal dan eksternal IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya diperoleh posisi di kuadran I pada diagram analisis SWOT. Hasil analisis QSPM memprioritaskan strategi meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, selalu mengikuti perkembangan ilmu kefarmasian, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta melengkapi sarana dan prasarana IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

**Kata kunci :** Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya, kepuasan pasien, analisis SWOT, perumusan strategi

### ABSTRACT

Quality of service provided hospitals closely related to the quality of services Hospital Pharmacy Department (IFRS). Therefore, this study was conducted in order to plan strategies in an effort to improve patient satisfaction in accordance with the environmental conditions of IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

This research is a non-experimental design, type a qualitative descriptive. Data collected in the form of qualitative data conducted with in-depth interview, then as supporting data was also investigated quantitatively using a questionnaire to determine patient satisfaction with outpatient care, morale scale conditions

and employee satisfaction. Information is analyzed using analysis of SWOT. The analysis results were used as the basis for the formulation of strategic factors, which then performed the analysis using the Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM).

Result of service quality gap analysis Pharmacy Department of Jasa Kartini Hospital Tasikmalaya to five dimensions is the responsiveness (-0.61); empathy (-0.23); assurance (-0.17); reliability (-0.11) and tangibles (-0.06). Results of employee work spirit (2,9) and satisfaction (2,6). Results of analysis of internal and external environmental conditions Pharmacy Department of Jasa Kartini Hospital Tasikmalaya obtained a position in quadrant I on the diagram of SWOT analysis. The results of analysis to prioritize strategies QSPM are pharmaceutical service quality strategy improvement, always follow pharmaceutical knowledge development, improving employees work spirit and satisfaction, completing hospital pharmacy department structures and infrastructures.

**Key words:** Pharmaceutical Department of Jasa Kartini Hospital Tasikmalaya, patient satisfactions, SWOT analysis, strategy formulation

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Jasa Kartini (RSJK) Tasikmalaya adalah salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang di daerah Tasikmalaya. Seiring dengan tujuan RSJK saat ini yaitu menjadi Rumah Sakit yang mandiri dengan nilai akreditasi baik, tentunya diperlukan suatu strategi pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit berkaitan erat dengan kualitas pelayanan IFRS.

IFRS sebagai unit jasa yang menyediakan layanan kesehatan di rumah sakit dituntut untuk selalu dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, menyenangkan dan memuaskan pelanggan. Karena banyaknya rumah sakit saat ini, meningkatnya arus informasi dan tingkat pendidikan membuat masyarakat semakin kritis dan memilih rumah sakit yang dapat berkualitas. IFRS dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 2007). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan IFRS.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya yaitu dengan melakukan perumusan strategi yang tepat sesuai dengan kondisi lingkungan internal-eksternal IFRS. Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan *customer value* terbaik. Strategi yang tepat akan menjadi panduan untuk meningkatkan kualitas IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya sehingga pasien rawat jalan akan merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

## METODOLOGI

### Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah Kepala IFRS, karyawan IFRS, dokter, *supplier* obat dan pasien rawat jalan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

### Alat Penelitian

Penelitian ini dua macam data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap semua subyek penelitian, kuesioner kepuasan pasien rawat jalan, kuesioner semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya serta hasil observasi langsung terhadap proses pelayanan dan kondisi sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan. Data sekunder yang digunakan

yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumentasi kepustakaan yang dimiliki IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

**Jalan Penelitian**

Langkah awal penelitian ini adalah melakukan wawancara dengan Kepala IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya untuk memperoleh gambaran sementara kondisi lingkungan internal dan eksternal IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya. Data tingkat kepuasan pasien rawat jalan (131 orang) dan mengetahui kepuasan serta semangat kerja karyawan (10 orang) diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Data mengenai *supplier* diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner disertai dengan wawancara singkat. Langkah selanjutnya yaitu melakukan *in depth interview* dengan Kepala IFRS sebagai upaya peneliti untuk melengkapi data yang ada dan melakukan cek ulang terhadap hasil analisis yang telah dilakukan agar diperoleh kesesuaian persepsi antara Kepala IFRS dan peneliti. Penentuan strategi alternatif dalam matrik SWOT dilakukan peneliti bersama Kepala IFRS.

**Analisis Hasil Penelitian**

Kepuasan pasien rawat jalan diukur dengan menggunakan kuesioner yang mengacu pada model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Ziethaml, dan Berry (Kotler, 2007). Studi mengenai *servqual* tersebut menyimpulkan lima dimensi kualitas jasa yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penyusunan matriks IFAS dan EFAS berpedoman pada hasil wawancara mendalam dengan subjek penelitian. Selanjutnya, Kepala IFRS melakukan pembobotan terhadap masing-masing faktor pada kedua matriks tersebut (Hunger dan Wheelen, 2004). Data IFAS dan EFAS tersebut menjadi acuan dalam perumusan strategi. Salah satu alat yang bisa dipakai untuk merumuskan faktor-faktor strategis suatu organisasi adalah matriks SWOT (Rangkuti, 2009). Tahap akhir perumusan strategi adalah analisis QSPM. Analisis QSPM dilakukan untuk menentukan prioritas strategi terpilih yang akan dilakukan oleh organisasi yang bersangkutan

(Umar, 2002). Analisis QSPM menghasilkan empat strategi terpilih yang menjadi prioritas bagi IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien diperoleh dari perhitungan selisih (*gap*) antara pelayanan yang dirasakan pasien (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan pasien (*expected service*). *Gap* dianggap sebagai nilai kualitas pelayanan yang diberikan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya kepada pelanggan, pada penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah pasien rawat jalan. Hasil analisis *gap* ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam evaluasi kinerja IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya (tabel I).

**Tabel 1 Hasil Analisis Gap Pasien Rawat Jalan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya**

Dimensi Pelayanan	Rerata Nilai	Rerata Nilai	Gap	Peringkat
	Perceived service	Expected service		
Tangibles	3,27	3,33	-0,06	5
Reliability	3,13	3,24	-0,11	4
Responsiveness	2,44	3,05	-0,61	1
Assurance	2,60	2,77	-0,17	3
Empathy	3,13	3,36	-0,23	2

Sumber: Hasil olah data kuesioner

Rata-rata nilai *perceived service* (pelayanan yang dirasakan) 2,91 dan rata-rata nilai *expected service* (pelayanan yang diharapkan) 3,15 sehingga rata-rata *gap* adalah -0,24. Pasien memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap pelayanan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya, terutama pada dimensi pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) sehingga yang menjadi prioritas IFRS dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan adalah dimensi *responsiveness* disertai dengan dimensi lainnya.

**Rumusan Strategi**

**Analisis Faktor Internal dan Eksternal**

- a. Kekuatan : Orientasi visi dan misi IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya adalah pasien, sistem farmasi satu pintu, kuantitas SDM tinggi (3 apoteker dan 13 asisten apoteker), menggunakan teknologi modern, dukungan dari pihak direksi (PT.KAH).
- b. Kelemahan : Keterbatasan ruang IFRS, keterbatasan sarana penyimpanan obat

- di IFRS, kepuasan dan semangat kerja karyawan rendah, pelayanan kefarmasian belum optimal.
- c. Peluang : RS Jasa Kartini Tasikmalaya memiliki reputasi baik, tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya tinggi, potensi pertumbuhan tingkat sosial ekonomi masyarakat, akreditasi rumah sakit, peran strategis apoteker di rumah sakit.
  - d. Ancaman : Bertambahnya rumah sakit swasta di Tasikmalaya, keberadaan apotek lain di sekitar lokasi RS Jasa Kartini Tasikmalaya, ketidakpuasan pasien, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tabel II menunjukkan bahwa IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya memiliki kekuatan (2,250) yang lebih besar dibandingkan kelemahan (1,575) dan peluang yang lebih besar (1,975) dibandingkan ancaman (1,500) artinya IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya dapat memenuhi harapan pasien.

Posisi berdasarkan skor internal dan eksternal tersebut, menyatakan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya berada pada kuadran I, dengan demikian strategi yang harus dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan adalah strategi pertumbuhan yang agresif.

#### Analisis SWOT

Tabel III menunjukkan hasil analisis menggunakan matriks SWOT digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategi perusahaan Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya (Rangkuti, 2009).

#### Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)

Menurut Umar (2002), untuk menentukan prioritas strategi tersebut dapat dilakukan dengan

melakukan analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM). Analisis QSPM merupakan teknik yang secara objektif dapat menetapkan strategi alternatif yang diprioritaskan. Metode ini adalah alat untuk melakukan evaluasi pilihan strategi alternatif secara objektif, berdasarkan faktor kunci kesuksesan internal-eksternal yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya antara lain meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, selalu mengikuti perkembangan ilmu kefarmasian, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta melengkapi sarana dan prasarana IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

#### KESIMPULAN

1. Analisis kepuasan pasien rawat jalan :
  - a. Harapan pasien terhadap pelayanan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya menghasilkan nilai *gap* negatif pada tiap-tiap dimensi yang artinya pasien belum merasa puas dengan kinerja.
  - b. Nilai *gap* pada dimensi pelayanan tertinggi hingga terendah berturut-turut *responsiveness* (-0,61) , *emphaty* (-0,23) , *assurance* (-0,17) , *reliability* (-0,11) dan *tangibles* (-0,06).
2. Berdasarkan analisis SWOT, IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya memiliki kekuatan (2,250) yang lebih besar dibandingkan kelemahan (1,575) dan peluang yang lebih besar (1,975) dibandingkan ancaman (1,500) artinya IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya dapat memenuhi harapan pasien.

Strategi alternatif yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya antara lain adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian, selalu mengikuti perkembangan ilmu kefarmasian, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta melengkapi sarana dan prasarana IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya.

Perumusan Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien...

Tabel II. Faktor Strategis Internal dan Eksternal IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya

Faktor Strategis Internal (KEKUATAN)		Bobot		Rating	Skor
1.	Orientasi visi dan misi adalah pasien	5	0,125	4	0,500
2.	Sistem farmasi satu pintu	5	0,125	4	0,500
3.	Kuantitas SDM tinggi	5	0,125	5	0,625
4.	Menggunakan teknologi modern	3	0,075	3	0,225
5.	Dukungan dari pihak direksi	4	0,100	4	0,400
Total Kekuatan					2,250

  

Faktor Strategis Internal (KELEMAHAN)		Bobot		Rating	Skor
1.	Keterbatasan ruang IFRS	5	0,125	3	0,375
2.	Keterbatasan sarana penyimpanan obat	4	0,100	3	0,300
3.	Kepuasan dan semangat kerja karyawan rendah	4	0,100	4	0,400
4.	Pelayanan kefarmasian belum optimal	5	0,125	4	0,500
Total Kelemahan					1,575

  

Faktor Strategis Eksternal (PELUANG)		Bobot		Rating	Skor
1.	Reputasi RSJK Tasikmalaya baik	4	0,100	3	0,300
2.	Kepercayaan pasien terhadap pelayanan RSJK	5	0,125	4	0,500
3.	Potensi pertumbuhan tingkat sosial ekonomi masyarakat	5	0,125	3	0,375
4.	Akreditasi rumah sakit	4	0,100	3	0,300
5.	Peran strategis apoteker di rumah sakit	5	0,125	4	0,500
Total Peluang					1,975

  

Faktor Strategis Eksternal (ANCAMAN)		Bobot		Rating	Skor
1.	Meningkatnya jumlah RS swasta	4	0,100	3	0,300
2.	Apotek di sekitar RSJK	4	0,100	3	0,300
3.	Ketidakpuasan pasien	5	0,125	4	0,500
4.	Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi	4	0,100	4	0,400
Total Ancaman					1,500

(Sumber : Hasil wawancara dengan Kepala IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya)

Tabel III. Hasil Analisis Matrik SWOT

FAKTOR EKSTERNAL	FAKTOR INTERNAL	<p><b>KEKUATAN</b> (<i>Strengths</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Orientasi visi dan misi adalah pasien</li> <li>Sistem farmasi satu pintu</li> <li>Kuantitas SDM tinggi</li> <li>Menggunakan teknologi modern</li> <li>Dukungan dari pihak direksi (PT.KAH)</li> </ol>	<p><b>KELEMAHAN</b> (<i>Weaknesses</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keterbatasan ruang IFRS</li> <li>Keterbatasan sarana penyimpanan obat di IFRS</li> <li>Kepuasan dan semangat kerja karyawan rendah</li> <li>Pelayanan kefarmasian belum optimal</li> </ol>
	<p><b>PELUANG</b> (<i>Opportunities</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>RS Jasa Kartini Tasikmalaya memiliki reputasi baik</li> <li>Kepercayaan pasien terhadap pelayanan RS Jasa Kartini Tasikmalaya tinggi</li> <li>Potensi pertumbuhan tingkat sosial ekonomi masyarakat</li> <li>Akreditasi rumah sakit</li> <li>Peran strategis apoteker di rumah sakit</li> </ol>	<p><b>STRATEGI</b> <i>Strengths-Opportunities</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (<math>S_3-O_{1,2}</math>)</li> <li>Meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya (<math>S_1-O_{1,2,3,4,5}</math>)</li> <li>Memperbaiki segi fisik maupun manajemen IFRS (<math>S_{1,2,4,5}-O_{4,5}</math>)</li> </ol>	<p><b>STRATEGI</b> <i>Weaknesses-Opportunities</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melengkapi sarana dan prasarana IFRS (<math>W_{1,2}-O_{1,4,5}</math>)</li> <li>Meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan (<math>W_3-O_{1,2,3,4}</math>)</li> </ol>
	<p><b>ANCAMAN</b> (<i>Threats</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bertambahnya RS swasta lain di Tasikmalaya</li> <li>Keberadaan apotek lain di sekitar lokasi RS Jasa Kartini Tasikmalaya</li> <li>Ketidakpuasan pasien</li> <li>Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi</li> </ol>	<p><b>STRATEGI</b> <i>Strengths-Threats</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menjalin kerjasama dengan pihak asuransi dan apotek rekanan (<math>S_{1,5}-T_{1,2}</math>)</li> <li>Selalu mengikuti perkembangan ilmu kefarmasian (<math>S_4-T_4</math>)</li> <li>Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi <i>responsiveness</i> (<math>S_{1,3}-T_3</math>)</li> </ol>	<p><b>STRATEGI</b> <i>Weaknesses-Threats</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan modifikasi pelayanan kefarmasian, misal: <i>delivery service</i> (<math>W_4-T_{1,2,3}</math>)</li> <li>Melakukan program PIO (Pelayanan Informasi Obat) (<math>W_4-T_4</math>)</li> </ol>

Sumber :  
Hasil wawancara dengan Kepala IFRS Jasa Kartini Tasikmalaya

**DAFTAR ISI**

- Hunger, J.D., dan Wheelen T.L., 2004, *Strategic Management and Bussiness Policy*, 10<sup>th</sup> Ed., Addison-Wesley Publishing Company Inc, Texas.
- Kotler, Ph. dan Keller, L.K., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, PT Indeks, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2009, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis : Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Umar, H., 2002, *Strategic Management in Action*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.