



**G E M A**

Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi

Laman Jurnal: [jurnal.gentiaras.ac.id/index.php/Gema/index](http://jurnal.gentiaras.ac.id/index.php/Gema/index)

ISSN : 2086-9592 (p) , 2721-5490 (e)



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna

Andreas Suhendi<sup>1\*</sup>, Fransiska Wahyu Lestari<sup>1</sup>, Bernadeta<sup>2</sup>

1. STIE Gentiaras, Bandarlampung, Lampung, Indonesia
2. RSIA Santa Anna, Bandarlampung, Lampung, Indonesia

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Artikel History:</b>                      Received: March 12, 2023                      Revised: May 23, 2023                      Published: May 26, 2023</p> <p><b>Keywords:</b>                      Service Quality, Patient Satisfaction</p>	<p><i>Today's hospitals must be able to provide services that are fast, accurate, qualified, and affordable, which in turn can provide satisfaction in the treatment based on desired, hospitals with the good quality are highly dependent on existing resources, such as the doctor services, nurses, staff / employees as well as available facilities and infrastructure, including environmental security, so it creates satisfaction and trust towards the hospital. RSIA Santa Anna as one of the hospitals in Bandarlampung, where the service quality is an important factor so that patients become satisfied and even loyal to RSIA Santa Anna. This study is descriptive study, the population in this study are patients at RSIA Santa Anna, determining the sample using non-probability sampling, namely random sampling techniques so that the number of samples is 100 patients and their family. The data analysis technique used is a simple linear regression model and the hypothesis test used is the t test. The result shows that customer satisfaction will increase by 86% if the service quality is improved. The quality of service affects patient satisfaction by 94.0%, this is reinforced by the result of hypothesis testing which showing that the effect of service quality towards patient satisfaction is very important.</i></p>
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p><b>Riwayat Artikel:</b>                      Diterima: 12 Maret 2023                      Direvisi: 23 Mei 2023                      Dipublikasikan: 26 Mei 2023</p> <p><b>Kata kunci:</b>                      Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien</p>	<p>Rumah sakit saat ini harus mampu memberikan pelayanan yang secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan keinginan, Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga mampu menciptakan rasa puas dan percaya terhadap rumah sakit. RSIA Santa Anna sebagai salah satu rumah sakit yang berada di Bandarlampung, dimana kualitas pelayanan menjadi faktor penting agar pasien menjadi puas bahkan loyal terhadap RSIA Santa Anna. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, populasi pada penelitian ini merupakan pasien rawat inap di RSIA Santa Anna, penentuan sampel menggunakan non-probability sampling, yaitu dengan teknik random sampling sehingga diketahui jumlah sampel adalah 100 pasien dan keluarganya. Teknik analisis data yang digunakan adalah model regresi linier sederhana dan uji hipotesis yang digunakan adalah uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 86% apabila kualitas pelayanan ditingkatkan. Adapun kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 94,0%, hal ini diperkuat dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat penting.</p>

**Corresponding Author :**

Andreas Suhendi  
 STIE Gentiaras, Bandarlampung, Lampung, Indonesia  
 \*email: [andreashendy19@gmail.com](mailto:andreashendy19@gmail.com)



## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit merupakan isu penting dalam pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Studi telah menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, sementara kualitas layanan yang buruk menurunkan kepuasan pasien. Maka, rumah sakit harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien mencakup aspek-aspek seperti tanggung jawab, keamanan, efisiensi, efektivitas dan empati. Selain itu, kepuasan pasien yang tinggi juga dapat membantu rumah sakit membangun citra yang baik, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperluas jaringan pasien. Maka, rumah sakit harus menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Oleh karena itu, memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien merupakan isu penting dalam menjaga daya saing rumah sakit. Selain itu, rumah sakit berupaya menghindari dan mencegah tuntutan hukum masyarakat berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, berorientasi pada pelanggan atau pasien merupakan strategi utama organisasi kesehatan Indonesia untuk tetap eksis di tengah masyarakat. persaingan global. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan mengacu pada kelengkapan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan setiap pasien. Semakin lengkap kebutuhan dan kebutuhan setiap pasien, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan. (Hastuti et al. 2017).

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Santa Anna merupakan salah satu Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan kunjungan rawat jalan dan rawat inap di Bandarlampung. Dari segi manajemen kesehatan, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan dan sistem kesehatan yang memadai. Pasien mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu baik sebagai pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan yang dirasakannya serta sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, serta mampu mengobati penyakit dan mencegah timbulnya atau penyebaran penyakit. Kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketepatan waktu penyampaian untuk memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor kehandalan SDM (people), faktor ketanggapan SDM (people), faktor jaminan SDM (people), faktor empati SDM (people), dan faktor bukti fisik rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, dengan bukti pasien menjadi tahu apa yang sepatutnya ia harapkan dari jasa tersebut. Menciptakan dan mempertahankan pelanggan hanya dapat

diwujudkan melalui kualitas. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi keinginan konsumen (Tjiptono, 2015).

Kualitas layanan penting bagi perusahaan untuk bertahan dan memenangkan kepercayaan pelanggan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, maka mutu layanan dianggap memuaskan dan baik. Bila layanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka mutu layanan dianggap ideal. Namun sebaliknya, jika layanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan, maka mutu layanan dianggap buruk. (Tjiptono, 2015).

Kepuasan pasien terjadi bila pelayanan kesehatan yang diterima sama atau lebih besar, dan lebih tepatnya ketidakpuasan atau rasa kecewa bila kinerja pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan harapannya, maka pasien akan selalu datang ke pusat pelayanan yang berfungsi dengan baik untuk berobat. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menerapkan teknik penelitian asosiatif, yakni jenis penelitian yang melibatkan minimal dua variabel yang saling terkait. Teknik asosiatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menemukan korelasi sebab-akibat antara satu variabel bebas dengan variabel terikat. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kausal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang berpengaruh positif (Sugiyono 2016).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek / subjek dengan sifat dan karakteristik yang ditentukan peneliti yang diperiksa dan dari mana kesimpulan ditarik menurut Sugiyono (2017), Penelitian ini menggunakan teknik random sampling untuk menentukan sampel responden untuk memperoleh data dari responden datang ke Rumah Sakit dan membagikan angket kepada pasien atau keluarga yang datang berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Informasi yang dihasilkan peneliti merupakan hasil akhir dari pengolahan yang berlangsung selama penelitian berlangsung. Data pada dasarnya dimulai dengan bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah

### **a. Data primer**

Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dari hasil tanggapan survey yang dibagikan kepada pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat dengan dokumentasi-dokumentasi yang telah disiapkan oleh lembaga-lembaga terkait seperti gambaran umum Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna, seperti struktur organisasi dan tata kerja serta informasi diambil dari surat keputusan berupa buku dan sumber lainnya. Data sekunder lainnya didukung oleh landasan teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, antara lain manajemen pemasaran dan teori perilaku konsumen. Landasan teori diambil baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mengutip dari bahan-bahan bacaan yang berupa, catatan-catatan kuliah, buku-buku, literatur serta peraturan-peraturan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti (Rukajat A, 2018).

## **Teknik Analisis Data**

### **a. Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi membantu dalam memahami dan memprediksi pola hubungan. Ini adalah teknik statistik yang penting untuk penelitian dalam berbagai bidang, termasuk ekonomi, ilmu sosial, dan ilmu alam. Teknik ini memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan tentang hubungan antara variabel-variabel ini dan membuat prediksi tentang nilai-nilai yang belum diamati (Muhidin dan Abdurahman, 2017:187).

Dalam riset ini, peneliti menggunakan metode analisis statistik berbentuk regresi linier sederhana dengan persamaan  $Y$  sebagai kepuasan,  $X$  sebagai kualitas pelayanan dan  $B$  sebagai koefisien regresi, sehingga persamaan regresi tersebut ditulis sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Selanjutnya, menggunakan persamaan untuk mencari nilai a dan b:

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \left[ \frac{\sum x}{n} \right]$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

## b. Uji Hipotesis Statistik

Dalam Penelitian ini

Ho:  $P_{x1y}$  = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa RSIA Santa Anna.

Ha:  $P_{x1y}$  = Ada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa RSIA Santa Anna.

Untuk pengujian hipotesis statistik digunakan rumus

$$t_0 = \frac{b}{sb}$$

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- 1). Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima Ha ditolak
- 2). Jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Dalam pengujian validitas data dilakukan dengan pengambilan sampel kepada 100 pasien rapat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna, dengan menggunakan bantuan Program SPSS dan *korelasi product moment*. Dalam pengujian ini peneliti memiliki Kriteria pengujian jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka pengukuran tersebut valid dan sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka angket tersebut tidak valid.

Hasil dari data validitas variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna yang telah diolah menunjukkan bahwa 10 item valid dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan dalam penelitian ini valid dan dapat diterapkan atau dipergunakan dalam penelitian.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach Alpha* untuk menghitung reliabilitas pengujian. Cronbach Alpha digunakan untuk menentukan reliabilitas konsistensi antar item. Atau secara umum diartikan sebagai penentuan tester terhadap seberapa konsisten responden dalam menjawab semua item yang diberikan kepada responden. Suatu uji reliabilitas dikatakan sangat reliabel apabila instrumen tersebut stabil dan handal dalam memprediksi kuesioner. Dikatakan reliabel bila *Cronbach Alpha* > 0,600.

Tabel 1. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	r tabel	Hasil	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,906	0,361	Alpha > r tabel	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,901	0,361	Alpha > r tabel	Reliabel

Sumber : Hasil Uji Reliabilitas

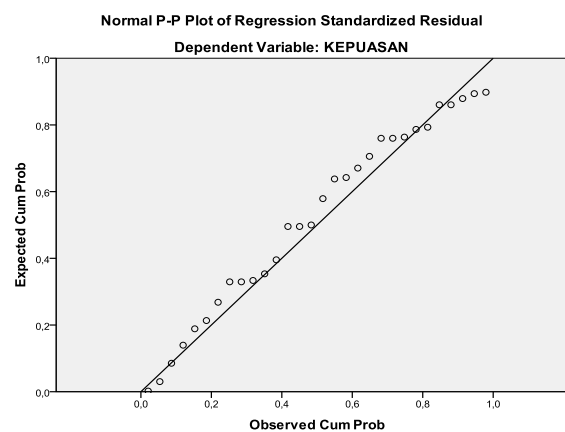
Hasil perhitungan menghasilkan nilai alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,906 dan untuk variabel kepuasan konsumen sebesar 0,901 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reabilitas instrument karena nilai *alpha cronbach* diatas 0,6.

## Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Data yang digunakan adalah data dependen atau variabel X disebut kualitas, sedangkan data independen atau variabel Y disebut kepuasan.

## Uji Normalitas

Berikut adalah gambar hasil uji Normalitas Variabel dependent :

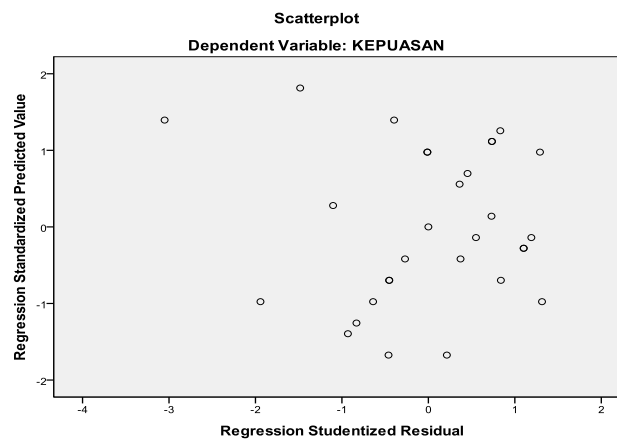


Gambar 1. Uji Normalitas

Gambar 1 menampilkan variabel dependent Kepuasan pasien teruji dengan uji normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual* diatas dapat dilihat bahwa titik-titik plotting selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya, oleh karena itu sebagai dasar pedoman dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, dengan demikian asumsi normalitas nilai residusial dalam analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

### Uji Homogenitas

Berikut adalah gambar hasil uji Homogenitas Variabel dependent :



Gambar 2. Uji Homogenitas

Berdasarkan tabel uji homogenitas diatas dapat disimpulkan bahwa variabel dependent keputusan pasien memiliki homogenitas yang tinggi, karena menyebar dengan baik. Metode *backward* ini dimulai dengan cara memasukkan semua variabel di analisis kemudian variabel-variabel yang tidak dapat dimasukkan dalam regresi dihapus satu per satu. Namun dimungkinkan untuk menambahkan output, khususnya variabel, maka tidak variabel ada yang dikecualikan karena variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan Pasien RSIA Santa Anna.

Tabel 2. Hasil model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,969(a)	,940	,938	1,58884

a. Predictors: (*Constant*), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil uji pada SPSS

Nilai R square yang didapat adalah 0,940 (pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau  $0,969 \times 0,969 = 0,940$ ). Adapun nilai R square sebesar 0,940 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 94,0% sedangkan sisanya 16,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. R square berkisar pada angka 0 sampai 1, Dengan syarat yang sama, semakin rendah nilai R square, semakin kecil hubungan antara kedua variabel.

Tabel 3. Hasil Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,489	1,349		4,069	,000
PELAYANAN	,860	,041	,969	20,887	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil uji pada SPSS

Data table 3 dan informasi sebelumnya, dapat digambarkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y=a+bX$$

$$Y=5,489 + 0,860X$$

Angka sebesar 5,489 merupakan nilai konstanta (a) yang menyatakan bahwa jika ada kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen RSIA Santa Anna sebesar 5,489, maka variabel diluar model memiliki pengaruh laten, sedangkan nilai 0,860X merupakan koefisien regresi yang menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen RSIA Santa Anna sebesar 0,860X yang dapat diartikan meskipun konstantnya kecil tetapi memiliki pengaruh dominan.

### Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keberadaan pengaruh yang signifikan dari variabel dependen. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji t. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Untuk mengetahui penerimaan atau penolakan Ho digunakan ketentuan sebagai berikut:

Apabila signifikan (sig) < 0,05 maka Ho ditolak.

Apabila signifikan (sig) > 0,05 maka Ho diterima.



Atau,

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan  $df=n-2$  dan  $\alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $df=n-2$  dan  $\alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Dari tabel *coefficients* hasil analisis regresi linier sederhana didapat nilai  $t$  hitung adalah 20,887 sedangkan  $t$  tabel dengan  $\alpha = 0,05$  dan ( $df=30-2=28$ ) adalah 2,048 ( $t$  tabel) atau ( $20,887 > 2,048$ ), maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat ditarik kesimpulan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSIA Santa Anna signifikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Taufiq, dkk 2022 dengan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan kepercayaan Pasien Rawat Inap di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare, yang menunjukkan Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare. Sedangkan penelitian yang dilakukan di RSIA Santa Anna Kualitas Pelayanan berhubungan langsung dengan persepsi konsumen terhadap reputasi RSIA Santa Anna (kompetensi dan keramahan RSIA Santa Anna). Ketika konsumen menerima produk jasa yang sesuai harapan, memberikan kemudahan pelayanan, merasakan manfaat produk jasa, puas setelah menggunakan jasa, serta merasa aman dan nyaman setelah menggunakan produk dan jasa RSIA Santa Anna, maka konsumen dapat memperoleh kepercayaannya. Hasilnya, konsumen tetap menggunakan layanan RSIA Santa Anna dan akhirnya merasa puas dengan layanan yang diberikan dan merekomendasikan RSIA Santa Anna kepada orang lain.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 94,0% sedangkan 16,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian Hasil uji  $t$  didapatkan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna. Disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga kepuasan pasien tetap terjaga, selalu mengevaluasi keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan, bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen. objek penelitian, objek penggunaan dan analisis lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra. (2016). Service Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Andi offset.

- Hastuti, Kurnia Widi, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Putri Nurdila, dan Deskha Hadiyatma. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* 11 (2): 161–68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>.
- Kumagaya dan titus, 2022. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna Bandarlampung.
- Muhammad Taufiq, Samsualam, S., & Batara, A. S. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare: *The Effect of Service Quality on Satisfaction and Confidence of Inpatients at the Andi Makkasar Regional General Hospital Parepare. Journal of Muslim Community Health*, 3(1), 83-92. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>.
- Muhidin, Sambas Ali, dan Maman Abdurahman. 2017. Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Rukajat, A. (2018). Pendekatan penelitian kuantitatif: *quantitative research approach*. Deepublish.
- Sugiyono 2016 Metode Penelitian Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif: untuk penelitian bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, 2015, Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.