

Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta)

Devita Sari¹, Yohana Maria Sinaga¹, Jayadi¹

¹Sekolah Tinggi Manajemen Labora

¹E-Mail: 7ayadi@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RSU Bunda Jakarta. Untuk menentukan sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu teknik sampling yang ditentukan secara sederhana (simple) dan pengambilan sampel anggota populasi digunakan secara acak. Model yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin maka populasi diambil sebagai sampel yaitu sebesar 90 responden. Berdasarkan hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing variabel sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian maka H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) Citra (Rumah Sakit), serta variabel (X2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Pasien) di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta. Berdasarkan uji hipotesis dengan uji F didapatkan nilai signifikan masing-masing variabel adalah $0,000 < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), dengan demikian maka H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak sehingga dapat disimpulkan variabel X1 yaitu Citra (Rumah Sakit), dan variabel X2 Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas Pasien) di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Kata Kunci: Citra Kualitas, Pelayanan Rumah Sakit, Loyalitas

Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta merupakan rumah sakit yang diselenggarakan oleh swasta/lainnya. Rumah Sakit mendapatkan ijin dari Gubernur dengan no surat ijin 6/II/2013. Terakhir Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta dipimpin oleh dr Feronika Hardanti. Rumah Sakit Umum Bunda merupakan Rumah Sakit dengan Kelas C yang beralamat di Jl. Teuku Cik Ditiro No. 21 Menteng, Jakarta Pusat 10350.

Sementara loyalitas pelanggan telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan (Widjaja et al., 2020)

Loyalitas pelanggan sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Kalangan praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan loyalitas terkait secara erat dan tak terpisahkan. Kepuasan merupakan fungsi dari

persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka mereka akan merasa puas dan senang. Pelanggan yang puas terhadap barang dan jasa, kemungkinan besar akan membeli ulang dari penyedia barang dan jasa tersebut. Dengan demikian, perusahaan yang mampu memuaskan pelanggan akan dapat meningkatkan keuntungan dan pangsa pasarnya karena ada pembelian ulang dari pelanggan.

Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif, meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian kembali serta mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra yang buruk akan memperpuruk kestabilan suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien sangat diperlukan. Keberhasilan perusahaan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan yang mana pada akhirnya menumbuhkan loyalitas pada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan, perusahaan dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung pada bagaimana penerimaan pelanggan akan pelayanan nyata yang diperolehnya sehubungan dengan apa yang mereka harapkan. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan selisih antara pengharapan pelanggan atau keinginan mereka dengan persepsi mereka.

Kualitas pelayanan yang baik juga harus dilaksanakan demi kelangsungan hidup suatu perusahaan, baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan di mata konsumen.

Permasalahan terkait dengan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan, juga dialami Rumah Sakit Umum Bunda. Banyaknya pasien Rumah Sakit Umum Bunda ini bukan berarti Rumah Sakit Umum minim *complain*. Adapun keluhan tersebut

mengarah kepada Citra Rumah Sakit, salah satunya ditinjau dari lahan parkir Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta yang memiliki lahan parkir yang sempit, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap Citra Rumah Sakit, ditambah dengan adanya komplain-komplain dari pasien mengenai jam kedatangan dokter Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta yang tidak tepat waktu, ruang tunggu yang terbatas, dan penempatan lokasi ruang IGD yang dinilai kurang tepat menjadi salah satu faktor kurang puasnya pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketidak-puasan ini akan berpengaruh pada loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit itu sendiri.

Rumah Sakit Umum Bunda perlu memperhatikan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena karyawan berhadapan langsung dengan pasien. Selain itu, adanya keluhan dari pasien yang terdapat pada layanan via aplikasi *WhatsApp* dan saran yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Umum Bunda, belum semua ditanggapi secara maksimal oleh pihak Rumah Sakit Umum Bunda, terbukti dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang sama tentang citra rumah sakit dan kualitas pelayanan pada RSUD Bunda.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perlu pemahaman bersama terhadap pembatasan permasalahan yang akan diteliti sehingga permasalahan tidak melebar jauh dari tujuan penelitian, maka diasumsikan bahwa: Karyawan (Perawat dan Dokter) Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta sudah terlatih dan profesional dalam melayani kepentingan pasien, tidak ada kendala biaya dalam melaksanakan perawatan rumah sakit oleh pasien, dan fasilitas pelayanan kesehatan yaitu sarana dan prasarana sudah tersedia dan cukup mendukung.

Dengan pembatasan permasalahan tersebut, maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakan Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien?” (Studi pada Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta)?”.

Metode Penelitian

Populasi

Dalam penelitian ini penulis mengambil daerah populasi penelitian yaitu seluruh pasien yang sedang melakukan perawatan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta baik yang sedang rawat inap maupun rawat jalan selama penelitian ini berlangsung yaitu bulan Juni 2022 sampai dengan Agustus 2022 yang berjumlah 900 Pasien.

Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu teknik *sampling* yang ditentukan secara sederhana (*simple*) dan pengambilan sampel anggota populasi digunakan secara acak. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah pasien yang sedang melakukan perawatan

kesehatan di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta, yang berjumlah 900 pasien. Model yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Umar Husein 2013) sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 90 yaitu pasien yang sedang melakukan perawatan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Hasil dan Pembahasan

Pengujian Instrumen Penelitian

Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah “*korelasi product moment*” dari Pearson dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing *item* dengan r hitung $> r$ tabel dan $n = 90 = 0,207$, sehingga *item* pertanyaan tersebut dapat dikatakan *valid*. Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS uji validitas diketahui bahwa tidak ada butir pernyataan yang gugur atau tidak *valid*, karena mempunyai nilai koefisien korelasi ($r \geq 0,207$) (lebih dari nilai r kritis 0,207), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner penelitian adalah *valid*.

Metode untuk mengukur reliabilitas adalah dengan melihat nilai *alpha cronbach's*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach's* $\geq 0,6$. Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap instrumen penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach's* ketiga variabel penelitian tersebut berada di atas nilai r tabel pada taraf signifikan 5%, dengan nilai *alpha cronbach's* $\geq 0,6$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel penelitian tersebut adalah reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebasnya adalah X₁ Citra (Rumah Sakit) dan variabel X₂ (Kualitas Pelayanan) Sedangkan variabel terikatnya adalah variabel Y (Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta), sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisa Regresi Berganda

| Model | Coefficients ^a | | | | | |
|-------|-----------------------------|--------------|---------------------------|------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| | (Constant) | 3.454 | 2.104 | | 1.642 | .104 |
| 1 | Citra (Rumah Sakit) | .735 | .119 | .444 | 6.158 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .451 | .055 | .597 | 8.275 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan data-data pada tabel di atas, maka dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda, yaitu : $Y = 3,454 + 0,735 X_1 + 0,451X_2$

- a. Dalam persamaan regresi tersebut diketahui konstantanya adalah 3,454, ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya X_1 Citra (Rumah Sakit) dan X_2 (Kualitas Pelayanan), maka (Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta) (Y) menunjukkan nilai sebesar 3,454 *point*/satuan.
- b. Koefisien regresi X_1 (0,735), artinya jika Citra (Rumah Sakit) nilainya dinaikkan 1 *point*/satuan, sementara Kualitas Pelayanan nilainya tetap, maka Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta, (Y) akan naik 0,735 *point*/satuan.
- c. Koefisien regresi X_2 (0,451), artinya jika Kualitas Pelayanan nilainya dinaikkan 1 *point*/satuan, sementara Citra (Rumah Sakit) nilainya tetap, maka Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta (Y) akan naik 0,451 *point*/satuan.

Analisa Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan karena dapat memberikan jawaban mengenai hubungan dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Yaitu untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel bebas (*independent*) Citra (rumah sakit) sebagai variabel (X_1), dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel (X_2), terhadap variabel terikat (*dependent*) variabel (Y) Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Koefisien Korelasi
Correlations

| | | Citra (Rumah Sakit) | Kualitas Pelayanan | Loyalitas Pasien |
|----------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| Citra (Rumah Sakit) | Pearson Correlation | 1 | -.012 | .437** |
| | Sig. (2-tailed) | | .907 | .000 |
| | N | 90 | 90 | 90 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | -.012 | 1 | .592** |
| | Sig. (2-tailed) | .907 | | .000 |
| | N | 90 | 90 | 90 |
| Loyalitas Pasien | Pearson Correlation | .437** | .592** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 90 | 90 | 90 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Dari data pada tabel di atas, didapatkan nilai koefisien korelasi X_1 Citra sebesar 0.437 dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), dengan demikian Citra Rumah Sakit secara parsial memiliki hubungan cukup kuat terhadap Loyalitas Pasien. Koefisien korelasi X_2 Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0.592 dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$), dengan demikian Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki hubungan kuat terhadap Loyalitas Pasien. Secara parsial hubungan ketiga variabel yang searah dan positif artinya setiap kenaikan atau penurunan Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan, akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Analisa Koefisien Korelasi Berganda

Analisis ini untuk menguji ada atau tidaknya hubungan yang signifikan secara simultan antara variabel (X_1) Citra Rumah Sakit dan variabel (X_2) Kualitas Pelayanan terhadap variabel (Y) yaitu Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Berganda

| Model Summary | | | | |
|----------------------|-------------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .740^a | .547 | .537 | 1.719 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra (Rumah Sakit)

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Dari data pada tabel di atas, didapatkan nilai koefisien korelasi berganda antara variabel (X_1) Citra Rumah Sakit dan variabel (X_2) Kualitas Pelayanan terhadap variabel (Y) yaitu Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta sebesar 0,740, dengan demikian, Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan secara

simultan memiliki hubungan kuat terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Analisa Koefisien Determinasi

Analisa koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari variabel X_1 Citra Rumah Sakit dan variabel X_2 Kualitas Pelayanan terhadap variabel Y Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Tabel 4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|-------------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .740 ^a | .547 | .537 | 1.719 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra (Rumah Sakit)

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas didapatkan nilai *R Square* yang menunjukkan nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,547, dengan demikian Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan, memiliki kontribusi sebesar 54,7% terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta dan sisanya sebesar 45,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak penulis teliti.

Pengujian Hipotesis dengan Uji T dan Uji F

Uji t dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai sig. t hitung masing-masing variabel bebas $< 0,05$.

Tabel 5. Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.454 | 2.104 | | 1.642 | .104 |
| | Citra (Rumah Sakit) | .735 | .119 | .444 | 6.158 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .451 | .055 | .597 | 8.275 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikan variabel X_1 Citra Rumah Sakit adalah sebesar $0,000 < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), dengan demikian maka H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak. Artinya secara parsial Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Nilai signifikan untuk variabel X_2 Kualitas Pelayanan sebesar $0.000 < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), dengan demikian maka H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak. Artinya variabel X_2 Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Uji F dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan F hitung $< 0,05$.

Tabel 6. Hasil Uji F
ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 310.880 | 2 | 155.440 | 52.575 | .000 ^b |
| | Residual | 257.220 | 87 | 2.957 | | |
| | Total | 568.100 | 89 | | | |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra (Rumah Sakit)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan variabel X_1 yaitu Citra Rumah Sakit dan variabel X_2 Kualitas Pelayanan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak, artinya secara simultan Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah diuraikan serta hasil analisa data yang diperoleh maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing variabel sebesar $0.000 < 0,05$, dengan demikian maka H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel (X_1) Citra (Rumah Sakit) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Pasien) Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta, serta variabel (X_2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Pasien) di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.
- 2) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji F didapatkan nilai signifikan masing-masing variabel adalah $0,000 < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), dengan demikian maka H_a (hipotesis alternatif) diterima dan H_o (hipotesis nihil) ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Artinya variabel bebas yang terdiri dari variabel X_1 yaitu Citra (Rumah Sakit), dan variabel X_2 Kualitas Pelayanan

secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas Pasien) di Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta.

- 3) Berdasarkan hasil analisa determinasi didapatkan nilai *R Square* sebesar 0,547, dengan demikian Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan, memiliki kontribusi sebesar 54,7% terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta dan sisanya sebesar 45,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak penulis teliti, misalnya strategi promosi, persaingan usaha, dan kualitas SDM.

Referensi

- Buchari, Alma. 2013. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. Bandung: CV Alfabeta *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa Cetakan 5*. Bandung: Alfabeta.
- Freddy Rangkuti. 2015. *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Hurriyati, Ratih. 2015. “Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen.” In Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2013. Penerbit Erlangga *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2012. 1 Edisi Millenium, Jilid 1 *Manajemen Pemasaran (Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran)*.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. Pearson *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. 12th ed. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, and K.L Keller. 2012. Erlangga *Manajemen Pemasaran Edisi Keduabelas*. 12th ed. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. “Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3.” In Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E.M., and Sopiah. 2013. “Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian.” In Yogyakarta: Andi.
- Santoso, Singgih. 2014. “Statistik Parametrik Edisi Revisi.” In *Statistic Parametric Konsep Dan Aplikasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2012. Bandung: Alfabeta *Perspektif Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sofyan Assauri. 2013. PT Raja Grafindo Persada *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sunyoto, Danang. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia.” In *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Buku Seru, 3.
- . 2013. “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, Dan Kasus.” In *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, Dan Kasus*, Yogyakarta: CAPS.
- Swastha, B, I. 2014. Liberty, Yogyakarta. *Manajemen Pemasaran Modern*.
- Tjiptono, Fandy. 2014. 1 *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy, and Gregorius. Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Umar Husein. 2013. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Press

Widjaja, B., Sumintapura, I., & Yani, A. (2020). Exploring the triangular

relationship among information and communication technology, business

innovation and organizational performance. *Management Science Letters*,

10(1), 163–174.