

# **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK DOMPET DHUAFA PARUNG**

**ANDRI HERWANTO**

[andriherwanto@gmail.com](mailto:andriherwanto@gmail.com)

Mahasiswa Program S1 Manajemen STIM Budi Bakti

**ADRIAN ADHA**

[adrian.adha@gmail.com](mailto:adrian.adha@gmail.com)

Dosen STIM Budi Bakti

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Dompot Dhuafa Parung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan sampel *purposive* dengan hasil jumlah sampel 54 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier, uji korelasi linier, koefisien determinasi dan data diolah dengan SPSS versi 21. Hasil penelitian semua instrumen variabel Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) hasil Thitung sebesar 57,195 pada signifikan  $(0,000) < 0,005$  atau  $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$  maka adanya pengaruh sebesar 98,4%. Sedangkan untuk hasil penelitian Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) hasil Thitung sebesar 27,425 pada signifikan  $(0,000) < 0,005$  atau  $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$  adanya pengaruh sebesar 93,5%. Untuk hasil penelitian Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) hasil Fhitung sebesar 2067.432 pada signifikan  $(0,000) < 0,005$  atau  $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$  maka adanya pengaruh sebesar 98,8%. Dengan hasil penelitian ini maka menunjukkan adanya pengaruh antara Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pasien (Y) pada Klinik Dompot Dhuafa Parung.

***Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Pasien***

## ***ABSTRACT***

This study aims to find out how the influence of Facilities (X1) and Services (X2), either partially or simultaneously on Patient Satisfaction at the Dompot Dhuafa Parung Clinic. This study uses quantitative methods. The sampling technique used in this study was a purposive sample with a total sample of 54 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique uses linear regression test, linear correlation test, coefficient of determination and the data is processed with SPSS version 21. The results of the study of all instrument variables are Facilities (X1) on Patient Satisfaction (Y) the Tcount results are 57.195 at significant (0.000) < 0.005 or Pvalue (sig) < 0.005 then there is an effect of 98.4%. Meanwhile, for the results of the Service Research (X2) on Patient Satisfaction (Y), the Tcount results are 27.425 at a significant (0.000) < 0.005 or P-value (sig) < 0.005, there is an effect of 93.5%. For the results of the research on Facilities (X1) and Services (X2) on Patient Satisfaction (Y), the Fcount results are 2067,432 at a significant (0.000) < 0.005 or P-value (sig) < 0.005, so there is an effect of 98.8%. With the results of this study, it shows that there is an influence between facilities (X1) and services (X2) on patient satisfaction (Y) at the Dompot Dhuafa Parung Clinic.

***Keywords; Facilities, Services and Patient Satisfaction***

## **PENDAHULUAN**

Meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di suatu wilayah, maka hal tersebut akan mempengaruhi pemenuhan akan kebutuhan masyarakat yang semakin lama akan semakin banyak. Salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam menjaga kelangsungan hidup manusia. Faktor pelayanan kesehatan, ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan yang berkualitas akan berpengaruh pada status kesehatan masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hak yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak manusia yang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh, menjaga asupan makan dan olah raga, dan

melakukan chek up rutin dirumah sakit. Hal tersebut juga membuat fasilitas pelayanan publik misalnya rumah sakit, balai kesehatan, klinik, puskesmas dan lainnya berkembang dengan pesat dengan menyediakan berbagai fasilitas pendukung dibidang kesehatan.

Dewasa ini pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan semakin luas sehingga mereka memiliki banyak pertimbangan untuk memilih fasilitas kesehatan yang tepat mulai dari fasilitas pelayanan yang baik dan lengkap sehingga rumah sakit, balai Kesehatan, klinik maupun pemilik jasa fasilitas kesehatan lainnya berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan pelayanan agar lebih baik dan mendukung kebutuhan masyarakat. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan dan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan melalui citra yang baik dari masyarakat untuk fasilitas pelayanan publik tersebut. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Klinik memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Kenyamanan pasien dalam menggunakan fasilitas klinik merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan oleh pengelola Klinik.. Pengelola Klinik harus memberikan kenyamanan sebaik mungkin supaya jasa Klinik dapat dipertahankan, misalnya dengan meningkatnya kualitas pelayanan atau fasilitas yang dimiliki dan menyediakan kebutuhan pasien sesuai yang dibutuhkan.

Dalam rangka memberikan kenyamanan bagi pasien supaya pasien merasa betah, maka didalam Klinik juga terdapat fasilitas penunjang yang nantinya pasien dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat berada di Klinik. Adapun fasilitas yang ada didalam Klinik antara lain Ruang tunggu, Ruang periksa, AC, tempat duduk dan Toilet. Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan Klinik diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Selain fasilitas, ada faktor lain dalam memuaskan pelanggan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Bagi setiap organisasi yang menghasilkan jasa pelayanan, termasuk klinik kesehatan, maka peningkatan pelayanan merupakan salah satu dimensi strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai penyedia jasa kesehatan publik. Ketika persaingan penyediaan jasa kesehatan semakin ketat, maka membangun pelayanan yang prima menjadi penting karena akan berdampak kepada peningkatan kepuasan masyarakat, dan pada

gilirannya akan meningkatkan legitimasi masyarakat terhadap setiap kebijakan-kebijakan yang diambil.

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta menjadi pendukung dalam kegiatan operasional rumah sakit dalam menangani pasien atau pun dalam berbagai hal lainnya. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis dan fasilitas yang ada di instansi kesehatan.

Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Pihak Klinik perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien.

Berdasarkan uraian diatas permasalahan yang diteliti dapat peneliti rumuskan dalam bentuk pernyataan Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Dompot Dhuafa? Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Dompot Dhuafa? Apakah Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Dompot Dhuafa?

Populasi yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Pasien Dewasa Klinik Dompot Dhuafa periode Januari 2021sampai dengan Maret 2022 Sugiyono (2017:119). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017: 125). Sedangkan pengambilan jumlah responden atau sampel melalui *Teknik Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2017:126) pemilihan sekelompok subjek dengan berdasarkan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya Serta menentukan kriteria – kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan atau permasalahan dari penelitian ini. Untuk itu sampel yang dapat dipilih berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut

## LANDASAN TEORI

### Fasilitas

Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pada pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016:184). Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2016:91). Fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti, 2018)

### Pelayanan

Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office ataubackstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan sering disebut pula (*front office atau frontstage*). (Tjiptono dan Chandra, 2016:4). Pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016:13). Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2015: 27)

### Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. (Tjiptono, 2017) Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas penggunaan barang dan jasa kemudian dibandingkan sebelum penggunaannya. (Kasmir, 2016:236). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesannya terhadap ( kinerja atau hasil ) suatu produk dan harapan-harapannya. Kotler (2017). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil

perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. (Ratnasari, 2017)

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2017: 11). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan : Kuesioner (Angket), Observasi (Pengamatan), Studi Kepustakaan dan Dokumentasi. Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017:134) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam hal ini penulis membuat instrument pernyataan yang diajukan kepada Pasien klinik Dompot Dhuafa.

## **HASIL PENELITIAN**

Pada penelitian ini langkah pertama dalam melakukan analisis data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas agar dapat mengetahui gambaran hasil dari kuesioner yang telah diajukan kepada pasien Klinik Dompot Dhuafa Parung. Uji validitas instrumen digunakan untuk menganalisis nilai korelasi antara skor butir dengan skor total skala. Apabila nilai korelasi diatas 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid, jika nilai korelasi dibawah 0,30 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

## **PEMBAHASAN**

Uji reliabilitas menunjukkan hasil data, jika tidak reliabel maka tidak dapat melakukan proses lebih lanjut karena tidak cukup kuat untuk menentukan bukti pernyataan bahwa instrument memiliki tingkat kepercayaan. Butir angket akan diukur dengan nilai koefisien 0,60 yaitu angka pedoman sebagaimana yang tercantum pada teori lalu akan dibandingkan dengan angka-angka yang ada pada kolom *Cronbach Alpha*, dengan pernyataan sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas fasilitas  
 Hasil dari *Cronbach's alpha* mempunyai nilai 0,780 dengan N = 50. Jika nilai *alpha* sebesar 0,790 > 0,60. Maka hasil dari semua pernyataan pada variabel promosi dapat dikatakan reliabel dan seluruh pengukurannya benar sehingga dapat memberikan tingkat kepercayaan yang layak digunakan sebagai penelitian.
2. Uji Reliabilitas Pelayanan  
 Hasil dari *Cronbach's alpha* mempunyai nilai 0,796 dengan N = 50. Jika nilai *alpha* sebesar 0,796 > 0,60. Maka hasil dari semua pernyataan pada variabel promosi dapat dikatakan reliabel dan seluruh pengukurannya benar sehingga dapat memberikan tingkat kepercayaan yang layak digunakan sebagai penelitian.
3. Uji Reliabilitas kepuasan  
 Hasil dari *Cronbach's alpha* mempunyai nilai 0,793 dengan N = 50. Jika nilai *alpha* sebesar 0,793 > 0,60. Maka hasil dari semua pernyataan pada variabel promosi dapat dikatakan reliabel dan seluruh pengukurannya benar sehingga dapat memberikan tingkat kepercayaan yang layak digunakan sebagai penelitian.

## UJI HIPOTESIS

### Uji Hipotesis Fasilitas (X1) terhadap kepuasan (Y)

#### Analisis Significant Coefficients<sup>a</sup>

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.269	.511		.525	.002
FASILITAS	1.005	.018	.992	57.195	.000

Dapat dilihat pada variabel Fasilitas (X1) dengan nilai tingkat Thitung sebesar 57,195 pada signifikan  $(0,000) < 0,005$  atau  $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$  artinya hal ini menunjukkan adanya pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan pasien (Y) pada Klinik Dompot Dhuafa Parung.

### Analisis Korelasi Sederhana (*Correlations*)

		FASILITAS	KEPUASAN
FASILITAS	Pearson Correlation	1	.992**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	54	54
KEPUASAN	Pearson Correlation	.992**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	54	54

Terlihat gambaran dari variabel bebas dan variabel terikat yaitu: Fasilitas (X<sub>1</sub>) dan Kepuasan pasien (Y) memiliki nilai sebesar 0,992 dapat diukur dengan tabel koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat pada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien.

### Analisis Koefisien Determinasi (Model Summary<sup>b</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.992 <sup>a</sup>	.984	.984	.68018

Pada bagian ini dapat di lihat hasil korelasi ( $r$ ) = 0,992 menunjukkan bahwa hubungan antara Fasilitas (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan pasien (Y) memiliki hubungan yang kuat. Sedangkann nilai R square menunjukkan hasil determinasi, yaitu pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 0,984atau 98,4% dan sisanya sebesar 1,6% dipengaruhi oleh faktor lain.



## Uji Hipotesis Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan pasien (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.291	1.066		.573	.001
PELAYANAN	.993	.036	.967	27.425	.000

Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan nilai tingkat Thitung sebesar 27,425 pada signifikan (0,000) < 0,005 atau P<sub>value</sub> (sig) < 0,005 artinya hal ini menunjukkan adanya pengaruh Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan pasien (Y) pada Klinik Dompot Dhuafa Parung.

**Correlations**

		PELAYANAN	KEPUASAN
PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.967**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	54	54
KEPUASAN	Pearson Correlation	.967**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	54	54

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

Terlihat gambaran dari variabel bebas dan variabel terikat yaitu: Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Kepuasan (Y). memiliki nilai sebesar 0,967 dapat diukur dengan

tabel koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat pada pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan pasien.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.967 <sup>a</sup>	.935	.934	1.38275

Pada bagian ini dapat di lihat hasil korelasi ( $r = 0,967$ ), menunjukkan bahwa hubungan antara Pelayanan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan pasien ( $Y$ ) memiliki hubungan yang sangat kuat karena hampir mendekati angka 1. Sedangkan nilai R square ini menunjukkan hasil determinasi, yaitu pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan sebesar 0,935 atau 93,5% dan sisanya sebesar 6,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Uji Hipotesis Variabel Fasilitas ( $X_1$ ) dan Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan pasien( $Y$ )**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1518.749	2	759.375	2067.432	.000 <sup>b</sup>
Residual	18.732	51	.367		
Total	1537.481	53			

Berdasarkan tabel ANOVA dapat dilihat pada dengan nilai F hitung sebesar 2067.432 pada signfikan (0,000) < 0,005 atau  $P_{\text{value}}(\text{sig}) < 0,005$  artinya hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara Fasillitas (X1) dan Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pasien (Y) pada Klinik Dompot Dhuafa Parung.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.345	.468		.307	.001
1 FASILITAS	.143	.091	1.328	14.822	.000
PELAYANAN	.350	.092	.341	3.807	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Di lihat dari tabel 4.53 Pada analisis regresi linier berganda dengan nilai constant (a) = 1,345, Beta X1 = 0,143 dan Beta X2 = 0,350 pada bagian ini dikemukakan nilai koefisien a dan b perhitungan sebagai berikut:

$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 = 1,345 + 0,143 X_1 + 0,350 X_2$  pada variabel Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) dapat dikemukakan nilai koefisien a dan b dari perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$= 1,345 + 0,143x_1 + 0,350x_2$$

### Correlations

		FASILITAS	PELAYANAN	KEPUASAN
FASILITAS	Pearson Correlation	1	.985**	.992**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	54	54	54
PELAYANAN	Pearson Correlation	.985**	1	.967**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	54	54	54
KEPUASAN	Pearson Correlation	.992**	.967**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	54	54	54

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

Pada bagian diatas terlihat gambaran dari variabel bebas dan variabel terikat yaitu: Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) dan Kepuasan pasien (Y). Memiliki nilai sebesar 0,994 dengan tabel koefisien korelasi yang secara simultan menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat pada pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Dompot Dhuafa Parung.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.994 <sup>a</sup>	.988	.987	.60606

Pada bagian ini dapat di lihat hasil korelasi ( $r = 0,994$ ), menunjukkan bahwa hubungan antara Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) dengan Kepuasan pasien (Y) memiliki hubungan yang sangat kuat karena hampir mendekati angka 1.

Sedangkan nilai R square menunjukkan hasil determinasi, yaitu pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan pasien sebesar 0,988 atau 98,8% dan sisanya sebesar 1,2% dipengaruhi oleh factor lain

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dessler.Gary.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1 Edisi 10. Jakarta: Indeks.
- Ghozali. Imam.2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. Malayu S.P. 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*.Edisi Revisi.Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler. P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. A.A. Anwar Prabu.2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Priansa. Juni.2017. *Perilaku Konsumen Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwansyah. Ardhi. 2017.*Instant Marketing For Busy People : Rangkuman Intisari Pemasaran*.Jakarta:Esensi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. Fandy. 2014.*Pemasaran Jasa,Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.Yogyakarta: Andi Offset.