ARTIKEL

DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PUCANGANAK

Oleh:

NINDY MARIA STYAWATI

14.1.02.02.0091

Dibimbing oleh :

1. **Gesty Ernestivita, M.M.**
2. **Moch. Wahyu Widodo, M.M.**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2018

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: NINDY MARIA STYAWATI
NPM	: 14.1.02.02.0091
Telepun/HP	: 081331818963
Alamat Surel (Email)	: Nindymaria96@yahoo.co.id
Judul Artikel	:DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PUCANGANAK
Fakultas – Program Studi	: EKONOMI / MANAJEMEN
Nama Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Alamat Perguruan Tinggi	: Jalan KH. Ahmad Dahlan 76 Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri,……..
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Gesty Ernestivita, M.M. NIDN. 0720059101	Moch. Wahyu Widodo, M.M NIDN.0721088505	Nindy Maria Styawati NPM: 14.1.02.02.0091

DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PUCANGANAK

Nindy Maria Styawati
14.1.02.02.0091
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Nindymaria96@gmail.com
Gesty Ernestivita, M.M.[1] dan Moch. Wahyu Widodo, M.M.[2]
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Nindy Maria Styawati : Determinan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pucanganak, Skripsi, Manajemen, FE UN PGRI Kediri, 2018

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.

Penelitian dilatarbelakangi hasil pengamatan dan pengalaman peneliti bahwa sumber ketidakpuasan seseorang berkaitan dengan harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Bila harga dirasa membebani bagi pasien akan menimbulkan ketidakpuasan, tetapi fasilitas yang lengkap serta kualitas pelayanan baik akan menjadikan pasien merasa nyaman dan merasa puas. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis (1) Determinan signifikan harga terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak (2) Determinan signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak (3) Determinan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak(4) Determinan signifikan harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh warga Desa Pucanganak yang berobat di Puskesmas Pucanganak. Sampel dari penelitian ini sebanyak 40 orang dengan menggunakan teknik *purposive sample*.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan (1) Harga merupakan determinan dari kepuasan pasien, sehingga jika ada keringanan harga serta perbaikan harga maka akan menghasilkan kepuasan pasien. (2) fasilitas merupakan determinan dari kepuasan pasien, sehingga jika ada perbaikan serta penambahan fasilitas yang memadai maka akan membuat pasien merasa puas. (3) Kualitas pelayanan merupakan determinan dari kepuasan pasien, jika kualitas pelayanan yang diberikan baik kepuasan pasien akan tercapai. (4) Harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan merupakan determinan yang signifikan dari kepuasan pasien.

KATA KUNCI : Kepuasan Pasien, Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

I. LATAR BELAKANG

Dunia kesehatan di Indonesia dapat dibilang mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebabkan persaingan antar penyedia layanan jasa kesehatan. Setiap instansi pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan harus kreatif dan bisa menciptakan strategi baru serta bisa memberikan jasa yang berkualitas agar mampu menarik calon pasien. Pemerintah sudah menyiapkan beberapa fasilitas kesehatan yang dimanfaatkan salah satunya adalah Puskesmas.

Salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Tugu adalah Puskesmas Pucanganak, sebagai pelaksana layanan kesehatan serta harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Puskesmas Pucanganak merupakan pusat layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung dalam pencapaian pembangunan layanan kesehatan. Puskesmas pucanganak dituntut harus memberikan suatu pelayanan kesehatan yang terbaik dan professional sebagai usaha dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien diartikan sebagai "tingkat perasaan yang dirasakan seseorang yang telah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diterima" (Tjiptono, 2014: 354). Kepuasan pasien dipengaruhi beberapa faktor yang pertama yaitu harga. Harga dapat diartikan "suatu nilai tukar atau uang maupun barang untuk manfaat lain yang diperoleh dari suatu barang ataupun jasa bagi seseorang maupun kelompok pada saat tertentu ataupun tempat tertentu"(Sudaryono,2016:216).Semakin baik harga yang diberikan pihak Puskesmas Pucanganak maka akan semakin merasa puas masyarakat yang berobat.

Selain harga penambahan fasilitas dan semakin menunjang fasilitas, akan membuat pasien merasa puas. Fasilitas diartikan sebagai "sebelum suatu jasa dapat ditawakan kepada konsumen, harus ada sumber daya fisik yang terpenuhi".(Tjipono, 2014:156).

Kepuasan juga dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Pucanganak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berobat dan rawat inap maka akan memuaskan masyarakat dan membuat pasien

merasa terlayani dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan "suatu kondisi dimana pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi ataupun melampaui harapan para pelanggan"(Tjiptono dan Chandara, 2012:77).

Setiap faktor tersebut bisa memberikan pengaruh negatif ataupun positif. Jika memberi pengaruh positif maka kepuasan pasien dapat terpenuhi bahkan bisa terlampaui serta kemungkinan pasien akan melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Pucanganak. jika memberi pengaruh negatif maka pasien akan meresa harapannya tidak terpenuhi dan kemungkinan akan berhenti menggunakan layanan jasa kesehatan di Puskesmas Pucanganak.

Berdasarkan fenomena yang tertulis diatas peneliti ingin melakukan penelitian di Puskesmas Pucanganak dengan menggunkan variabel harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat. Maka penelitian ini di beri judul "**Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pucanganak".**

II. METODE

A. Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdapat empat variabel yaitu terbagi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas antara lain harga, fasilitas dan kualitas pelayanan, serta variabel terikatnya adalah kepuasan pasien.

B. Pendekatan dan Teknik Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif , merupakan "penelitian yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasil tersebut" (Arikunto, 2013:27).

Teknik penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan korelasi sebab-akibat. Penelitian korelasi merupakan "penelitian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat hubungan antar dua variabel atau lebih, tanpa adanya perubahan atau tambahan maupun manipulasi terhadap data

yang sudah ada (Arikunto, 2013:4).

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pucanganak terletak di Jl. Raya Trenggalek-Ponorogo KM 12 Trenggalek. Peniliti memilih Puskesmas Pucanganak sebagai objek yang diteliti karena ingin mengetahui bagaimana pengaruhnya harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung atau berobat di Puskesmas Pucanganak.

Waktu penelitian dilakukan terhitung mulai bulan April sampai dengan bulan Juni 2018.

D. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai "keseluruhan dari subjek penelitian" (Arikunto,2013:173). Di dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat desa Pucanganak yang menggunakan jasa di Puskesmas Pucanganak yang jumlahnya tidak terbatas (*infinite*).

Sampel dapat diartikan "sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti" (Arikunto, 2013: 174). Aturan didalam menentukan sampel "jika dalam penelitian menggunakan analisis regresi berganda maka jumlah anggota sampel minimal sepuluh kali jumlah variabel" (Sekaran, 2011: 106). Jumlah sampel didalam penelitian ini adalah sebagian masyarakat desa Pucanganak yang memakai jasa Puskesmas Pucanganak sebanyak 40 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sample* diartikan sebagai "mengambil sampel bukan didasarkan atas sastra, random, atau daerah teteapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu" (Arikunto, 2013: 183).

E. Validasi Instrumen

Validitas dapat diartikan sebagai " suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument, dapat dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti dengan tepat" (Arikunto, 2013:211). Uji Validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar setiap jawaban responden dengan total jawaban para responden. Pernyataan bisa disebut valid apabila nilai korelasi (r hitung)

lebih besar dari nilai korelasi pada r tabel dengan asumsi α = 0.05 (Ghozali, 2018: 51).

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai "suatu instrumen yang sudah baik dapat dijadikan alat pengumpulan data, instumen yang variabel apabila data diambil berkali-kali hasilnya akan tetap sama" (Arikunto, 2013: 221).

III. HASIL DAN KESIMPULAN

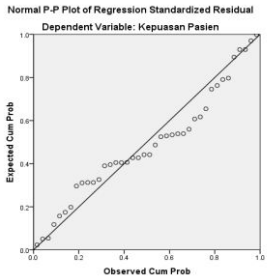
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Puskesmas Pucanganak merupakan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. Puskesmas Pucanganak berada di Desa Pucanganak Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek, terletak di Jl. Raya Trenggalek-Ponorogo KM 12.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan grafik *Probability Plots* dapat diketahui melalui grafik bahwa data yang dianalisis telah memiliki distribusi normal, yang ditunjukkan oleh titik-titik atau data menyebar berimpit disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi telah memenuhi syarat asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independennya. Diketahui nilai VIF masing-masing variabel yaitu variabel harga sebesar 1,007, variabel fasilitas sebesar 1,154 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 1,157 dari tiga nilai variabel mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10, dengan demikian dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

c. Uji Autokorelasi

"Dengan melihat tabel *Durbin Watson* dengan ketentuan du < dw <4-du maka model regresi bebas dari autokorelas" (Ghozali, 2013:

111). Berdasarkan tabel *Durbin Watson* diketahui du = 1,66 dan 4-1,66 (4-du) = 2,34 atau 1,66<1,879<2,34 sehingga dapat dinyatakan pada model regresi bebas dari autokorelasi baik positif maupun negatif.

d. Uji Heteroskedastisitas

Menggunakan grafik *scatterplots* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak menunjukkan suatu pola tertentu, tersebar baik di atas maupun dibawah 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat diketahui model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil dari pengolahan SPSS versi 24, maka di dapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0{,}033 + 0{,}336\ X1 + 0{,}558\ X2 + 0{,}211\ X3 + e$$

3. Uji Koefisien Determinasi

Dari tabel dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,543. Hal ini menunjukan bahwa variabel independen harga, fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 54,3% dan sisanya 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Hasil dari perhitungan uji-t menunjukkan:

1) Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.12 diperoleh nilai signifikan variabel harga sebesar 0,008 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka h0 ditolak dan ha diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2) Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.12 diperoleh nilai signifikan variabel fasilitas sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka h0 ditolak dan ha diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3) Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.12 diperoleh nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,018 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka h0 ditolak dan ha diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien.

b. Uji F

Berdasarkan hasil uji-F pada tabel 4.13 diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis H0 ditolak dan Ha diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

C. Pembahasan

1. Harga merupakan determinan dari Kepuasan Pasien

Dari hasil uji t pada tabel 4.12 didapat nilai probabilitas variabel harga lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,008 < 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien. Hal ini berarti bahwa, semakin baik harga yang diberikan oleh Puskesmas puskesmas Pucanganak yang berupa kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen semakin meningkat pula kepuasan pasien. Dengan adanya jaminan kesehatan oleh pemerintah yang berupa BPJS Kesehatan masyarakat tidak perduli akan naik turunnya tarif yang ditetapkan oleh Puskesmas. Dengan harga yang meningkatkan maka fasilitas yang diberikan memadai dan kualitas pelayanan semakin baik, sehingga dengan harga yang meningkat tidak mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat di puskesmas pucanganak karena adanya BPJS tersebut. Sesuai dengan jawaban responden, banyak respon positif yang menjawab setuju dengan harga yang ditetapkan oleh pihak

Puskesmas Pucanganak. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yunitasari (2016) melakukan penelitian dengan judul pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restaurant KFC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Restaurant KFC. Dan penelitian yang dilakukan Dini (2017) dengan judul pengaruh kualitas produk, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen produk consina cabang Surabaya. Hasil dari penelitian menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen produk Consina Surabaya.

2. **Fasilitas merupakan determinan dari Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji t pada tabel 4.12 didapat nilai probabilitas variabel fasilitas lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,000 < 0,05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang dimiliki oleh puskesmas Pucanganak berupa perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, dan tata cahaya yang baik menjadikan konsumen puas akan fasilitas yang dimiliki puskesmas Pucanganak. Hal ini berarti bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan pasien terhadap Puskesmas Pucanganak. Apabila dihubungkan dengan jawaban responden, banyak respon setuju dengan fasilitas yang ada pada Puskesmas Pucanganak. Hal ini menunjukkan bahwa pemilihan fasilitas yang dilakukan sudah maksimal atau sudah dirasakan dampaknya oleh Pasien. Secara statistik hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Falakh (2016) dengan judul analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Tawangmangu. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan antara harga, pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Tawangmangu.

3. **Kualitas pelayanan merupakan determinan dari Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji t pada tabel 4.12 didapat nilai probabilitas variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,018 < 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang ada pada puskesmas Pucanganak yang berupa wujud dari kualitas pelayanan, keandalan dalam memberikan layanan, ketanggapan dalam melayani pasien, kepastian akan kesehatan pasien, dan empati yang diberikan oleh perawat menjadikan konsumen setuju akan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh puskesmas Pucanganak. Berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan maka akan meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Pucanganak. Sesuai dengan jawaban responden, banyak respon positif yang menjawab setuju dengan kualitas pelayanan yang terjadi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PT. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Lembong Bandung. Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telkom Indonesia, Tbk cabang Lembong Bandung.

4. **Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan merupakan determinan dari Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji-F pada tabel 4.13 didapat nilai probabilitas variabel harga, fasilitas dan kualitas pelayanan lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,000 < 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien. dengan nilai koefisien determinasi *Adjusted* R^2 sebesar 54,3% artinya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dan sisanya 45,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti variabel promosi, lokasi, dan karakter konsumen.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Ada determinan yang signifikan secara parsial antara harga dengan kepuasan pasien Puskesmas Pucanganak. Hal ini berarti semakin baik harga maka semakin meningkat kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak.
2. Ada determinan yang signifikan secara parsial antara fasilitas dengan kepuasan pasien Puskesmas Pucanganak. Hal ini berarti semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak.
3. Ada determinan yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Pucanganak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pasien di Puskesmas Pucanganak.
4. Ada determinan yang signifikan secara simultan antara harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Pucanganak.

V. DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari.2013.Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.Bandung.Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Universitas Diponegoro.

Hartono, Bambang. 2010. Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit. Jakarta : Rikaneka Cipta.

Hasan, Ali. 2013. Marketing dan kasus-kasus pilihan.Yogyakarta:Penerbit CAPS

Kotler, P and G. Amstrong. 2008. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Penerbit: PT.Indeks. kelompok Gramedia. Jakarta.

Kotler, P dan K.L. Keller . 2012. Marketing Management, Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Kusuma, Rizal Wahyu & Suwitho. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan.

Lupiyoadi, Rambat. 2016.Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi,Edisi 3. Penerbit:Salemba Empat. Jakarta.

Prasojo, Aji. 2016. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri.UN PGRI Kediri.

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. Public service Communication. Malang :UMM PRESS

Sanusi, Anwar. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta. Penerbit Salemba Empat. Cetakan Keempat.

Sekaran, Uma. 2011. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Sudaryono.2016.Manajemen Pemasaran.penerbit ANDI. Yogyakarta.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Penerbit: Alfabeta. Bandung.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Penerbit: Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran.*Yogyakarta.Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy.2014.*Pemasaran Jasa.*Yogyakarta.Penerbit ANDI.

Utami, Christina Whidya.2017.*Manajemen Ritel.*Jakarta.Penerbit Salemba Empat

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.