

PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE, PROCESS*, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada RSI Unisma Kota Malang)

Rebeca^{1*}, Rahayu Puji Suci², Zulkifli³

^{1,2,3}Universitas Widyagama Malang

Corresponding Author's e-mail : Rebecca.rheen1@gmail.com^{1*}

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 1, No. 9 September 2023

Page: 980-988

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.840>

Article History:

Received: August, 18 2023

Revised: August, 24 2023

Accepted: August, 27 2023

Abstract : The implementation of this study aims to analyze the partial and simultaneous influence on Physical Evidence, Process, and Accessibility variables on Consumer Satisfaction. As well as to analyze the dominant influence between Physical Evidence, Process, and Accessibility variables on consumer satisfaction of RSI Unisma Malang City. The number of respondents in this study was 98 respondents. The data that has been collected will be processed using Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25.0.

The results of data processing in this study are (1) Physical Evidence or physical forms such as exterior facilities, interior facilities, and other tangible elements at RSI Unisma Malang City which are getting better, so it can increase consumer satisfaction. (2) Processes including service processes, service procedures, and employee work accuracy can increase customer satisfaction at RSI Unisma Malang City. (3) Accessibility between good or better access and visibility can increase consumer satisfaction at RSI Unisma Malang City. (4) Good physical evidence, process, and accessibility, if carried out together consistently, will increase customer satisfaction at RSI Unisma Malang City. (5) Process greatly determines consumer satisfaction compared to physical evidence or accessibility because process has the greatest influence on consumer satisfaction.

Keywords : Customer Satisfaction, Physical Evidence, Process.

Abstrak : Dilaksanakannya penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan pada variable *Physical Evidence, Process*, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Konsumen. Serta untuk menganalisis pengaruh dominan antara variable *Physical Evidence, Process*, dan Aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen RSI Unisma Kota Malang. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 98 orang responden. Data yang telah terkumpul akan di olah menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25.0. Hasil dari pengolahan data pada penelitian ini adalah (1) *Physical Evidence* atau bentuk fisik seperti *facility exterior, facility interior*, dan *other tangible element* pada RSI Unisma Kota Malang yang semakin baik, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen. (2) *Process* yang diantaranya proses pelayanan, prosedur pelayanan, dan ketelitian kerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang. (3) Aksesibilitas antara akses dan visibilitas yang baik atau

semakin baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang. (4) Physical evidence, process, dan aksesibilitas yang baik, bila dilaksanakan bersama secara konsisten maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang. (5) Process sangat menentukan kepuasan konsumen dibandingkan physical evidence ataupun aksesibilitas karena process memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, *Physical Evidence*, *Process*.

PENDAHULUAN

Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang maksimal, tidak hanya dimensi pelayanan saja yang perlu ditingkatkan melainkan berbagai dimensi lainnya. Seperti kondisi bangunan yang membuat konsumen tidak nyaman atau tidak betah, ataupun kurangnya petunjuk dari institusi tersebut dan lain sebagainya.

Salah satu dimensi yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah bagaimana proses pelayanan dari institusi itu sendiri. Karena awal mula terjadinya transaksi adalah pada dimensi ini. Apabila konsumen tidak mendapatkan proses pelayanan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan konsumen rendah, maka akan mempengaruhi dimensi yang lain. Selain proses pelayanan, prosedur pelayanan dan juga ketelitian kerja karyawan juga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selain proses pelayanan, bentuk bangunan juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Apabila dalam suatu institusi bangunan ataupun bentuk fisik lainnya, maka akan kepuasan konsumen pada institusi juga akan rendah. Dan juga aksesibilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin mudah lokasi dicapai atau dituju semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan seluruh informasi yang telah peneliti uraikan, penelitian mengenai *physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit perlu diteliti. Peneliti tertarik untuk menguji mengenai *physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas pada rumah sakit dengan memilih Rumah Sakit Unisma Kota Malang sebagai tempat penelitian.

Berdasarkan teori yang dikutip oleh Hurriyati (2008), menurut Zeithaml and Bitner mengemukakan, "*the environment in which the service is delivered and where firm and customer interact and any tangible component that facilitate performance or communication of the service*".

Berdasarkan teori yang dikutip oleh peneliti, Yazid (2014; 159) dalam bukunya mengemukakan proses adalah semua prosedur actual, mekanisme dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan system penyajian atau operasi jasa.

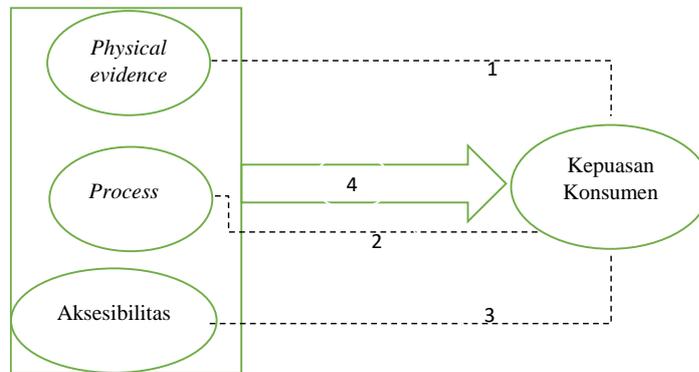
Menurut ahli, Tjiptono (2014: 159) dalam bukunya mengemukakan bahwa aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui system transportasi.

Berdasarkan ahli yang dikutip oleh peneliti, Kotler dan Keller (2012; 140) dalam bukunya menjelaskan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari yang dihasilkan dari membandingkan harapan dan kenyataan yang dirasakan terhadap kinerja suatu produk. Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang maksimal, tidak hanya dimensi pelayanan saja yang perlu ditingkatkan melainkan berbagai dimensi lainnya. Seperti kondisi bangunan yang membuat konsumen tidak nyaman atau tidak betah, ataupun kurangnya petunjuk dari institusi tersebut dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini tidak diketahui jumlah pasti populasi atau biasa disebut populasi

tidak terbatas. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus perhitungan Lameshow dimana jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98 orang responden. Pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan wawancara melalui kuesioner yang telah peneliti siapkan. Data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25.0. kerangka konseptual penelitian adalah sebagai berikut:



1. H1 : diduga variable *physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan konsumen pada RS Unisma Kota Malang.
2. H2 : diduga variable *physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen pada RS Unisma Kota Malang.
3. H3 : diduga *process* yang semakin baik diantaranya proses pelayanan, prosedur pelayanan, dan ketelitian kerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan konsumen RSI Unisma Kota Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN
KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis kelamin

Adapun jenis kelamin pada responden pada RSI Unisma Kota Malang dibagi menjadi 2 jenis yaitu laki-laki dan perempuan dengan perhitungan sebagai berikut:

Table 4.1
JENIS_KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	35	35.7	35.7	35.7
	Perempuan	63	64.3	64.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Data Diolah (2023)

Gambaran table diatas menunjukkan, responden laki-laki berjumlah 35 orang, untuk responden perempuan berjumlah 63 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar pasien RSI Unisma Kota Malang adalah perempuan.

Usia Responden

Adapun usia responden yang telah peneliti peroleh pada saat pengambilan data sebagai berikut:

Table 4.3
USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>60	9	9.2	9.2	9.2
	0-20	15	15.3	15.3	24.5
	21-40	54	55.1	55.1	79.6
	41-60	20	20.4	20.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Data Diolah (2023)

Gambaran table diatas menunjukkan, responden yang berumur antara 0-20 berjumlah 15 orang. Untuk umur 21-40 sebanyak 54 orang, 41-60 sebanyak 20 orang. Dan responden yang berumur >60 sebanyak 9 orang.

Lama rawat inap responden

Adapun data lama rawat inap responden pada RSI Unisma Kota Malang dibagi menjadi beberapa kategori dengan presentase sebagai berikut:

Table 4.4
LAMA_RAWAT_INAP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 1 bulan	1	1.0	1.0	1.0
	1-7 hari	94	95.9	95.9	96.9
	8-14 hari	3	3.1	3.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Data Diolah (2023)

Jumlah responden yang melakukan perawatan 1-7 hari sebanyak 94 orang. Pasien yang melakukan perawatan 8-14 hari sebanyak 3 orang, dan pasien yang melakukan perawatan > 1 bulan sebanyak 1 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien RSI Unisma Kota Malang melakukan perawatan selama 1-7 hari.

Kelas Pada Saat Rawat Inap

Adapun data kelas pada rawat inap responden pada RSI Unisma Kota Malang dibagi menjadi beberapa kategori dengan presentase sebagai berikut:

Table 4.5
KELAS_PADA_SAAAT_RAWAT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kelas 1	20	20.4	20.4	20.4
	kelas 2	20	20.4	20.4	40.8
	kelas 3	58	59.2	59.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Data Diolah (2023)

Jumlah responden yang melakukan perawatan pada kelas 1 sebanyak 20 orang. Pasien yang melakukan perawatan pada kelas 2 sebanyak 20 orang, dan pasien yang melakukan perawatan pada kelas 3 sebanyak 58 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien RSI Unisma Kota Malang melakukan perawatan pada kelas 3.

HASIL UJI PENELITIAN**Hasil Uji Instrumen Penelitian****Uji Validitas**1) *Physical Evidence*

Hasil analisis terhadap 10 item skala physical evidence pada table KMO and Bartlett's Test menunjukkan bahwa seluruh item pada variable physical evidence menunjukkan bahwa valid.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.637
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	147.748
	df	55
	Sig.	.000

Sumber: Data Diolah (2023)

Table diatas menunjukkan bahwa nilai dari Sig adalah 0.00, sehingga > 0.05 . Serta, KMO pada table menunjukkan nilai 0.63 sehingga korelasi kuat karena > 0.5 . Oleh karena itu, seluruh item pada variable physical evidence adalah signifikan atau valid.

2) *Process*

Hasil analisis dari 6 item skala process pada table KMO and Bartlett's Test menunjukkan bahwa seluruh item pada variable process menunjukkan bahwa valid.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.729
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	84.658
	df	15
	Sig.	.000

Sumber: Data Diolah (2023)

Table diatas menunjukkan bahwa nilai dari Sig adalah 0.00, sehingga > 0.05 . Serta, KMO pada table menunjukkan nilai 0.72 sehingga korelasi kuat karena > 0.5 . Oleh karena itu seluruh item pada variable *process* adalah signifikan atau valid.

3) *Aksesibilitas*

Hasil analisis dari 6 item skala aksesibilitas pada table KMO and Bartlett's Test menunjukkan bahwa seluruh item pada variable aksesibilitas menunjukkan bahwa valid.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.415
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	36.259
	df	15
	Sig.	.002

Sumber: Data Diolah (2023)

Table diatas menunjukkan nilai dari Sig 0.02, sehingga > 0.05 . Serta, KMO pada table menunjukkan nilai 0.41 sehingga korelasi cukup karena > 0.25 . Oleh karena itu, seluruh item pada variable aksesibilitas adalah signifikan atau valid.

4) *Kepuasan Konsumen*

Hasil analisis dari 4 item skala kepuasan konsumen pada table KMO and Bartlett's Test menunjukkan bahwa seluruh item pada variable kepuasan konsumen menunjukkan bahwa valid.

Table 4.12

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.792
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	125.817
	df	36
	Sig.	.000

Sumber: Data Diolah (2023)

Table diatas menunjukkan bahwa nilai dari Sig adalah 0.00, sehingga > 0.05 . Serta, KMO pada table menunjukkan nilai 0.79 sehingga korelasi cukup karena >0.5 . Oleh karena itu, seluruh item pada variable aksesibilitas adalah signifikan atau valid.

Uji Reliabilitas1) *Physical Evidence*

Table 4.14
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	11

Sumber: Data Diolah (2023)

Pada table Reliability Statistics diatas menunjukkan nilai dari Cronbach Alpha menunjukkan angka 0.78 sehingga nilainya >0.70 . maka variable X1 (Physical Evidence) memiliki reabilitas tinggi.

2) *Process*

Table 4.15
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	6

Sumber: Data Diolah (2023)

Pada table Reliability Statistics diatas menunjukkan nilai dari Cronbach Alpha menunjukkan angka 0.85 sehingga nilainya >0.70 . maka variable X3 (Process) memiliki reabilitas tinggi.

3) *Aksesibilitas*

Table 4.16
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.502	6

Sumber: Data Diolah (2023)

Pada table Reliability Statistics diatas menunjukkan nilai dari Cronbach Alpha menunjukkan angka 0.50 sehingga nilainya >0.50 . maka variable X3 (Aksesibilitas) memiliki reabilitas moderat.

4) *Kepuasan Konsumen*

Table 4.17
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	9

Sumber: Data Diolah (2023)

Pada table Reliability Statistics diatas menunjukkan nilai dari Cronbach Alpha menunjukkan angka 0.85 sehingga nilainya >0.70 . maka variable Y (Kepuasan Konsumen) memiliki reabilitas tinggi.

Hasil uji reliabilitas keempat skala diatas, dapat disimpulkan bahwa skala *physical evidence*, *process*, aksesibilitas dan kepuasan konsumen menunjukkan nilai >0.70 , sehingga semua instrumen dalam penelitian ini reliabel.

UJI HIPOTESIS

Uji T

Table 4.26
Hasil t-test

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.466	2.662		.926	.357		
	PHYSICAL_EVIDENCE	.186	.071	.220	2.607	.011	.523	1.911
	PROCESS	.540	.117	.383	4.635	.000	.547	1.828
	AKSESIBILITAS	.500	.114	.342	4.387	.000	.615	1.627

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Sumber: Data Diolah (2023)

- nilai dari *physical evidence* (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah t hitung $2.607 >$ nilai t table 1.965 .
- nilai dari pengaruh *process* (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah nilai t hitung $4.635 >$ nilai t table 1.965 .
- nilai dari pengaruh aksesibilitas (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah nilai t hitung $4387 >$ nilai t table 1.965 .

Berdasarkan hipotesis 1, maka dinyatakan bahwa *Physical evidence*, *Process*, dan Aksesibilitas memiliki pengaruh secara parsial kepada Kepuasan Konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.

Uji F

Table 4.27
Hasil F Test

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1118.182	3	372.727	57.930	.000 ^b
	Residual	604.808	94	6.434		
	Total	1722.990	97			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN
b. Predictors: (Constant), AKSESIBILITAS, PROCESS, PHYSICAL_EVIDENCE

Sumber: Data Diolah (2023)

Sesuai dengan table diatas yaitu hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai sig untuk pengaruh *physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen F hitung sebesar 57.930 . Hal tersebut membuktikan bahwa H_{a2} diterima, artinya terdapat pengaruh *physical evidence*, *procee*, dan aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen secara signifikan. Jadi pada hipotesis 2 dinyatakan bahwa *Physical evidence*, *Process*, dan Aksesibilitas berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.

Uji Dominan

Table 4.28
Hasil T test

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.466	2.662		.926	.357		
	PHYSICAL_EVIDENCE	.186	.071	.220	2.607	.011	.523	1.911
	PROCESS	.540	.117	.383	4.635	.000	.547	1.828
	AKSESIBILITAS	.500	.114	.342	4.387	.000	.615	1.627

a. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Sumber: Data Diolah (2023)

Sesuai dengan table diatas hasil uji T (parsial) menghasilkan nilai koefisien beta yang memiliki nilai paling tinggi adalah variable *Process*. Jadi pada hipotesis 3 dinyatakan bahwa diantara variable *physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas yang paling dominan pengaruhnya pada variable kepuasan konsumen (Y) adalah variable *process*(X2).

Pembahasan

Hubungan Antar Variable

1. Pengaruh Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen.
Kesimpulan dari uraian di atas adalah physical evidence berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang. Physical Evidence atau bentuk fisik seperti facility exterior, facility interior, dan *another tangible element* yang semakin baik, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.
2. Pengaruh Process terhadap Kepuasan Konsumen.
Kesimpulan dari uraian di atas adalah process berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Process yang semakin baik diantara proses pelayanan, prosedur pelayanan, dan ketelitian kerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.
3. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Konsumen.
Kesimpulan dari uraian diatas adalah aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang. Aksesibilitas yang baik antara akses dan visibilitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.

KESIMPULAN

1. *Physical Evidence* atau bentuk fisik seperti *facility ecterior*, *facility interior*, dan *other tangible element* pada RSI Unisma Kota Malang yang semakin baik, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. *Process* yang diantaranya proses pelayanan, prosedur pelayanan, dan ketelitian kerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.
3. Aksesibilitas antara akses dan visibilitas yang baik atau semakin baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.
4. *Physical evidence*, *process*, dan aksesibilitas yang baik, bila dilaksanakan bersama secara konsisten maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada RSI Unisma Kota Malang.
5. *Process* sangat menentukan kepuasan konsumen dibandingkan *physical evidence* ataupun aksesibilitas karena *process* memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

1996. Perilaku Konsumen. Alih Bahasa: F. X. Budiyanoto, Jilid II, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ayo, Charles K. dan Ukpere, Wilfred Isioma. (2010). *Design of a secure unified e-payment system in Nigeria: A case study. African Journal of Business Management*, 4(9), 1753-1760. Retrieved from Academia Journal.
- Assauri, Sofjan. 2010. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Billy Tantra, Jessica Marcelina. (2017). Pengaruh Marketing Mix (7P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Guest House di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 5 (2).
- Devindiani, E., & Wibowo, L.A. (2016). Pengaruh experiential marketing terhadap customer satisfaction serta dampaknya pada customer loyalty (survei pada pengguna smartphone di komunitas online apple dan samsung regional bandung). *Journal of Business Management Education (JBME), I (I)* 149-159.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D. & Miniard, Paul W. 1995. Perilaku Konsumen. Alih Bahasa: F. X. Budiyanoto, Jilid I, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Griffin. R.W. dan Ronald J. E. 2002. Business. Edisi 6. New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Hurriyati, Ratih. (2005). Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta
- Kotler. 2008. Manajemen Pemasaran. PT. Indeks . Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). Marketing management (13th ed.). USA: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management with Brand Management (8th ed.). Jakarta: Prenhallindo.
- Khotler, Philip 2018, Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 Jakarta Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 2010. Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi. Edisi Ketujuh. Diterjemakan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi Rambat dan A Hamdani, 2008 Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta Salemba Empat.
- Marimbi, H. (2016). Sosiologi dan Antropologi Kesehatan. *Yogyakarta: Nuha Medika*.
- Mochklas, M., Mukarromah, S., & Maro'ah, S. (2018). Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Toko Baju Senam Grosir. *Com. Jurnal Eksekutif*, 15(2), 316- 333.
- Mudrajad Kuncoro, Ph.D. 2003. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana meneliti & menulis tesis. Erlangga, Jakarta.
- Robbins, S. P. dan Mary C. 2002. Management. Edisi 7. New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Schiffman, Leon G and Leslie Lazar Kanuk. 2001. Consumer Behavior. Seven Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, M. S. 2018. Metodologi Penelitian Dilengkapi dengan Metode R&D. Deepublish Publisher. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Utami, S. S., Ratnawati, D., & Wibow, E. (2016). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderasi pada Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong , sragen. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 16(3), 79331.
- Wahyuni, H. C., & Sulistyowati, W. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual. *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, 3(1).