

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK MUTIARA BUNDA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:
DIAJENG MICHELLE KAUDITA INDI EKARISTI
NIM : 201411008

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : DIAJENG MICHELE KAUDITA INDI EKA RISTI
NIM : 201411008
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL)
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU
DAN ANAK MUTIARA BUNDA MALANG

Malang, 30 Mei 2018

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIP/NIK : 199002210015

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo.M.M.
NIP/NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. M.A.F. Suprpti, M. M.
NIP/NIK : 199105210017

Ketua Jurusan Manajemen
Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIP/NIK : 199002210015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK MUTIARA
BUNDA MALANG**

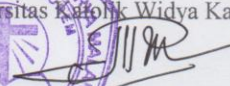
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Diajeng Michelle Kaudita Indi Ekaristi

NIM : 201411008

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 30 Mei 2018 dan
telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

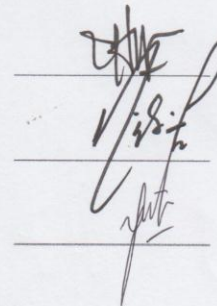
Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.
NIDN: 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M
NIDN: 0706055302
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

TANDA TANGAN





Rumah Sakit Ibu dan Anak *Mutiara Bunda*
Jalan Ciujung 19 Telp. 0341 – 400403 Fax. 0341 – 474522 Malang
e-mail : rsb_mutiaraibunda@yahoo.co.id

No. : 42 / MB / III / 2018
Lamp. : -----
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya
Jl. Bondowoso No 2 Malang
65115

Dengan hormat,

Menjawab surat Saudara Nomor : 056/FE/Q/II/2018, tanggal 26 Februari 2018, tentang Permohonan Ijin Penelitian , maka bersama ini kami sampaikan bahwa kami dapat menerima permohonan ijin penelitian tersebut.

Demikian pemberitahuan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Malang, 14 Maret 2018
Rumah Sakit Ibu & Anak
Mutiara Bunda


Dr. Rimawan Loekito, MM
Direktur

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang** merupakan karya asli dari :

Nama : Diajeng Michelle Kaudita Indi Ekaristi
NIM : 201411008
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya

Dengan demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 02 Juni 2018



Diajeng Michelle Kaudita Indi.E

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIP/NIK : 199002210015

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIP/NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M. M.
NIP/NIK : 199105210017

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIP/NIK : 199002210015

PERSEMBAHAN

Atas rasa syukurku kepada-Mu sang Juru Selamat yang memberi berkat dan karunia sehingga dapat kupersembahkan dengan rasa terima kasihku kepada:

- Mama, Papa dan Adik atas doa yang dipanjatkan untukku, atas cinta, kasih, perhatian dan semangatnya.
- Keluarga besar LaBaDa Café atas dukungan dan motivasinya.
- Mbak Marieta, Pak Andri dan Bu Okky atas bantuan dan kerjasamanya.
- Tim Lembur Patasss: Angel Regina Caely, Elisabeth Dwindi, Claudia Anggi dan Felix Henryanto yang selalu bekerja sama dan saling memberi semangat.
- Sahabat-sahabat saya, Malik Kustanti, Margaretha Oktaviani, Frederika Tio, Maria Ellsa dan Emilia Shinta yang senantiasa selalu memberikan semangat, bantuan serta doa.
- Pacar saya yang saya kasihi, Aldi Wiranata atas dukungan, motivasi, perhatian dan kasih sayangnya
- Teman-teman dekat saya Rebeca Kriss, Rosario Josepine, Kristo Buga, Edwin Putra, Rosalia Suryani dan George Septa.
- Teman-teman seperjuangan saya selama proses perkuliahan, Manajemen angkatan 2014.
- Teman-teman 1 kelompok saya pada saat Kuliah Kerja Nyata.
- Dan teman-teman komunitas Vespa.

MOTTO

**TERUS BERSABAR,
JALANI APA YANG
SUDAH DIDEPAN MATA,
BERSYUKUR DAN
PERCAYA BAHWA ADA
HARI BAIK YANG
DISEDIAKAN UNTUKMU**

Diajeng Michelle. K

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Diajeng Michelle Kaudita Indi Ekaristi
NIM : 201411008
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Tempat, tanggal lahir : Malang, 06 Januari 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Katolik

Alamat : Jl. Danau Limboto Utara IX A5.M8 Sawojajar

Nama Ayah : Prihana Surya Adining Pribadi

Nama Ibu : Rini Hartatik

Riwayat Pendidikan

1. TAHUN 2008 : Lulus SD Katolik Mardiwiyata II Malang
2. TAHUN 2011 : Lulus SMP Katolik Mardiwiyata II Malang
3. TAHUN 2014 : Lulus SMA Katolik Frateran Malang
4. TAHUN 2018 : Lulus Universitas Katolik Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

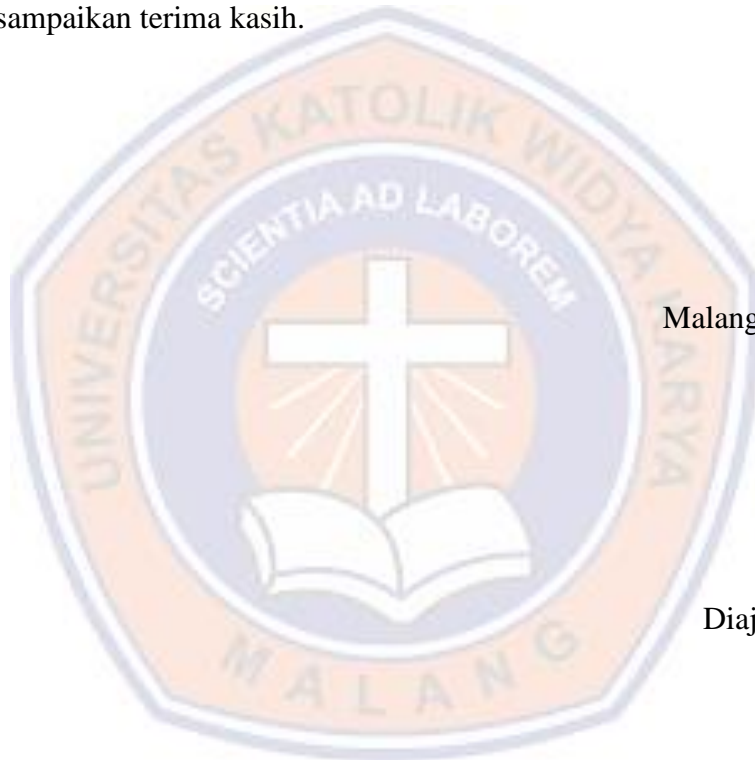
Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dari awal hingga akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK MUTIARA BUNDA MALANG”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini berkat kerja sama dan partisipasi berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rm. Albertus Magnus Herwanta Triwahyu Noegraha, O.Carm, MA selaku Rektor di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Dr. Dra. M.A.F Suprapti, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Ibu Dra. Anni Yudiastusi, MP. selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan dukungan serta memotivasi selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi.
4. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta dukungan selama proses pengerjaan skripsi.
5. Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Staf Fakultas Ekonomi dan Dosen Jurusan Manajemen atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama kuliah.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca atau pun bagi yang membutuhkan. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran dari pembaca yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih.



Malang, 30 Mei 2018

Peneliti

Diajeng Michelle

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Tinjauan Pustaka	
1. Pengertian Jasa	7
2. Karakteristik Jasa	7
3. Klasifikasi Jasa.....	8
4. Pengertian Kualitas	10
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
6. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL)	13
7. Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa (SERVQUAL).....	14

8. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
9. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan	16
10. Hubungan Antar Variabel	17
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
C. Lokasi Penelitian.....	21
D. Jenis Data	21
E. Sumber Data.....	22
F. Populasi dan Sampel	22
G. Definisi Operasional Variabel.....	23
H. Metode Pengumpulan Data.....	25
I. Teknik Analisis Data	
1) Uji Instrumen	26
2) Uji Asumsi Klasik.....	27
3) Uji Regresi Linier Berganda	28
4) Uji Hipotesis	28

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah berdiri dan berkembangnya RSIA.....	30
2. Profil RSIA Mutiara Bunda	31
3. Identitas, Visi, dan Misi, Motto	31
4. Tugas, dan Fungsi RSIA Mutiara Bunda	32
5. SDM di RSIA Mutiara Bunda.....	33
6. Kebijakan Pendidikan Pasien dan Keluarga	34
7. Kriteria Rawat Inap Ginekologi	36
8. Kriteria Rawat Inap bagian anak (Pediatri).....	36
9. Struktur Organisasi RSIA Mutiara Bunda	38
B. Gambaran Umum Responden	
1. Distribusi Karakteristik Responden	39
C. Penyajian Data Hasil Kuesioner	
1. Kualitas Pelayanan Jasa (X).....	40
2. Kepuasan Pasien (Y).....	45
D. Analisis Data dan Interpretasi	
1. Uji Instrumen	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3. Uji Regresi Linier Berganda	52

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

4. Uji Hipotesis	55
E. Pembahasan Hasil Penelitian	58
F. Implikasi Hasil Penelitian	64

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA	70
----------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

2.1 Penyajian Data Penelitian Terdahulu	5
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
4.1 Sumber Daya Manusia RSIA Mutiara Bunda.....	33
4.2 Dokter yang memiliki SIP di RSIA Mutiara Bunda	34
4.3 Jumlah Kamar dan Ruang	34
4.4 Frekuensi Distribusi Karakteristik Responden.....	39
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Bukti Fisik	41
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kehandalan.....	42
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Daya Tanggap	43
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Jaminan	44
4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Empati	45
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien.....	46
4.11 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.12 Pengujian Multikolinearitas	50
4.13 Uji Autokorelasi	52
4.14 Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.15 Hasil Analisis Regresi secara Simultan.....	55
4.16 Hasil Analisis Regresi secara Parsial	55
4.17 Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi RSIA Mutiara Bunda	38
4.2 Uji Normalitas	49
4.3 Uji Heterokedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Permohonan Penelitian.....Lampiran 1
Lampiran Kuesioner.....Lampiran 2
Lampiran SPSSLampiran 3
Lampiran Dokumentasi.....Lampiran 4



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK MUTIARA
BUNDA MALANG**

ABSTRAKSI

Semakin berkembangnya dunia usaha, kemajuan teknologi dan globalisasi mengakibatkan tajamnya persaingan usaha karena adanya perberdayaan SDM, diantaranya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk mencapai tujuan tersebut, aspek manusia adalah sumber daya yang sangat penting dan berperan dalam kelangsungan hidup dalam membantu kemajuan suatu perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang, 2) mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *eksplanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang dan melakukan pengobatan serta pemeriksaan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Convenience Sampling* yang sering disebut juga sebagai *accidental sampling technique* dengan jumlah anggota sampel 60 responden.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari pengujian validitas maupun reliabilitas terhadap 60 responden diperoleh hasil yang valid dan reliable, variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi $F < \alpha 0.05$, dengan persamaan $Y = 0.071 + 0.148 X1 + 0.175 X2 + 0.010 X3 + 0.074 X4 + 0.237 X5$. Bisa dilihat dari *Standardized Coefficients* (β) menunjukkan yang nilainya paling besar adalah empati (X5) yaitu 0.350, yang menyatakan besarnya pengaruh dari indikator kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya empati (X5) adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini persaingan usaha sangat beragam, baik dalam bidang usaha manufaktur maupun di bidang jasa sebagai akibat keterbukaan pasar. Persaingan antar produsen untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada konsumen semakin ketat. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan sesuai kebutuhan konsumen. Perusahaan juga harus melakukan perkembangan yang baik terutama pada pelayanannya agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk memuaskan konsumen juga memenangkan persaingan yang bersifat global. Salah satu upaya untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen dengan cara memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Organisasi yang berfokus pada konsumen adalah tuntutan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan seperti fluktuasi curam, perubahan demi perubahan, persaingan tinggi dan semakin canggihnya kualitas hidup. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa.

Pengertian Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2010) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya

dalam mengimbangi harapan konsumen, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan yaitu bukti fisik/*tangible*, yang meliputi penampilan gedung, interior, eksterior, penampilan karyawan, Dimensi kehandalan/*reability*, meliputi kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik, dimensi daya tanggap/*responsiveness* yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi jaminan/*assurance* yang meliputi sopan santun pada karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan para konsumen serta dimensi empati/*empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat memengaruhi kepuasan tersendiri kepada pelanggan, Kotler (2012) menyatakan bahwa, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Sehingga jika kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, begitu juga sebaliknya. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk atau jasa dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda ini adalah salah satu Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan jasa untuk Ibu hamil, bersalin dan anak-anak. Khususnya dalam penanganan spesialis kandungan serta proses kelahiran. Rumah Sakit ini juga memiliki motto “Melayani dengan handal, aman, dan nyaman” . Dari motto tersebut para pasien yang datang dan menggunakan jasa di rumah sakit

ini diharapkan merasa puas dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan yang dirasakan dari pelayanan oleh pasien adalah ketanggapan dalam penanganan, memiliki pelayanan yang ramah dan kekeluargaan yang selalu menjadi pedoman bagi Rumah Sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda” Malang.**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan

(X4) dan empati (X5) terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang secara simultan dan parsial.

- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Malang.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan gambaran informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, khususnya tentang variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti lain di bidang manajemen pemasaran.