



Research Articles

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP CITRA
RUMAH SAKIT DI UNIT RAWAT INAP RSUD KABUPATEN
MUNA**

*The Influence Of Marketing Mix On Image Hospital In The Inpatient
Unit, Muna District Hospital*

Marheni Fadillah Harun

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pelita Ibu Kendari,
Anduonohu, Poasia, Kota Kendari 93231, Sulawesi Tenggara, Indonesia

**corresponding author, email:*

Manuscript received: 12 Juni 2020. Accepted: 12-Agustus-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan melakukan survey kepada 100 responden dengan *path* Analysis. Berdasarkan uji statistik terdapat pengaruh yang positif antara bauran pemasaran jasa kesehatan terhadap citra pasien baik secara parsial ataupun silmultan dimana citra pasien yang tinggi disebabkan bauran pemasaran jasakesehatan yang baik. Kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran jasa kesehatan terhadap citra pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna secara simultan dengan kategori variabel sangat baik, dimana bauran pemasaran jasa kesehatan dapat meningkatkan citra pasien. Sarannya yaitu melakukan riset kepuasan pasien, perbaikan standar operasional prosedur, melakukukan ekspansi pasar jasa kesehatan, serta melakukan strategis pengelolaan tarif INA- CBGs dan layanan kesehatan di rumah sakit

Kata kunci: *Bauran Pemasaraan Jasa Kesehatan, Citra Pasien*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of the health service marketing mix on the image of the hospital in the Inpatient Unit of the Muna District Hospital. Therefore, the purpose of this research is to know and analyze the influence of health service marketing mix to loyalty patient in Amira Purwakarta Hospital. The research method used is descriptive quantitative with cross-sectional approach and conduct survey to 100 respondents with path Analysis. Based on the statistical test, there is a positive influence between the health service marketing mix tothe loyalty patients either partially or silmultan where high patient loyalty is caused by good health service marketing mix. The conclusion is that there is a significant influence between health service marketing mix to patient loyalty in Amira Purwakarta Hospital partially or simultaneously with good variable category, where marketing mix of

healths erVICES can increase loyalty patient. The suggestion is to conduct patient satisfaction research, improve operational procedures standard, conduct health service market expansion, and strategically manage INA-CBGS pricing and health services in hospitals.

Keywords: *Service Health Service Mix, Patient Loyalty*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Menurut sebuah lembaga penyedia jasa/pelayanan kesehatan untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pasien akan mencari pelayanan berupa jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Mujiarto, 2019). Pemasaran merupakan salah satu masalah bagi rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya. bauran pemasaran adalah elemen-elemen organisasi rumah sakit yang dapat dikontrol oleh rumah sakit dalam melakukan komunikasi dengan pasien dan untuk memuaskan pasien (Ekawati, 2018).

Citra pasien adalah kumpulan dari kepercayaan, kesan-kesan, dan daya ingat yang dimiliki pasien terhadap sesuatu objek. Sikap dan tindakan pasien terhadap suatu objek, sangat ditentukan oleh citra dari objek tersebut (Siyoto, 2016). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra dari pasien terhadap penggunaan rumah sakit dimana keuntungan citra dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya citra pasien dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, dan berbasis keuangan yang lebih stabil (Rengkuan, 2015).

Berdasarkan data awal yang di dapatkan bahwa kondisi bauran pemasaran jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yaitu target kunjungan rumah sakit masih jauh dari harapan dimana mengalami penurunan dari tahun ketahun, khususnya pada pasien rawat inap dimana mengalami penurunan kunjungan dimana tahun 2016 kunjungan pasien perbulan diestimasi yaitu 541 orang, kemudian di tahun 2017 dengan estimasi pasien 5 bulan terakhir yaitu 926 orang. Hal ini disebabkan salah satunya adalah bauran pemasaran jasa kesehatan yang belum optimal di rumah sakit sehingga berefek pada nilai kunjungan pasien ke rumah sakit yang dapat mempengaruhi citra pasien terhadap Rumah Sakit Amira Purwakarta. Untuk itu tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa kesehatan terhadap citra pasiendi Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dan verifikatif yang bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian dan memberikan gambaran keterkaitan variabel .Penelitian menggunakan pendekatan Crossectional (Manaf, 2019). Metode penelitian dalam tesis ini yaitu metode survey dengan wawancara dan menggunakan kuesioner. Penelitian ini di lakukan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna Provinsi Jawa Barat yang dilakukan selama 3 bulan (Syafitri, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lama yang berkunjung kerumah sakit dan telah mendapatkan pelayanan dokter di unit Rawat Inap Rawat Jalan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna selama Mei-September yaitu 926 pasien dengan teknik pengambilan sampel

pada penelitian ini menggunakan simple random sampling, dengan hasil perhitungan rumus sejumlah 100 responden. Pada proses pengolahan data, untuk menghitung masing-masing variabel digunakan skala Likert dan rancangan analisis data untuk alat ukur menggunakan uji validitas, reabilitas, serta data penelitian menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas, analisis path kemudian dilakukan uji *f* dan uji *t*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien

Karakteristik Pasien terdiri dari umur,

Tabel 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Umur	f	%
< 20 Tahun	30	30%
20 - 44 Tahun	28	28%
≥ 45 Tahun	42	42%
Total	100	100%

Sumber : Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna, 2017

Dari gambar 4.1 tentang karakteristik umur di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna didapatkan bahwa 42% atau 42 orang responden berumur >45 tahun, umur >20 tahun yaitu 28% atau 28 orang, sementara umur <20 tahun yaitu 28% atau 28 orang. Dari gambar di atas didapatkan mayoritas pengguna jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yaitu umur usia > 45 tahun, yang berarti bahwa pengguna jasa kesehatan harus memberikan perhatian yang lebih pada usia ini tapi bukan berarti usia lain kurang diperhatikan, malah harus lebih diperhatikan selama penggunaan jasa di dalam rumah sakit agar pasien nyaman selama menggunakan rumah sakit ini (Asmita W, 2008).

Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	%
Laki-Laki	47	47%
Perempuan	53	53%
Total	100	100%

Sumber : Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna, 2017

Dari gambar 4.2 tentang karakteristik Jenis Kelamin di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna didapatkan bahwa sebagian besar yaitu 53% atau 53 orang responden berjenis kelamin perempuan, sementara sebagian lagi atau 47% atau 47 responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar dari pasien yang menggunakan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna adalah perempuan dan perlu ada pelayanan khusus yang bisa memberikan perhatian khusus, begitu juga pasien laki-laki.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	F	%
PNS/TNI/POLRI	12	12%
Wirausaha	21	21%
Petani	33	33%
Dosen/ Guru	9	9%
Lainnya	25	25%
Total	100	100%

Sumber : Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna, 2017

Dari gambar 4.3 tentang karakteristik pekerjaan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna didapatkan bahwa mayoritas pasien yang menggunakan rumah sakit

yaitu 33% atau 33 responden bekerja sebagai petani, 25% atau 25 responden masuk dalam kategori Lainnya dimana ini termasuk Ibu rumah tangga, anak sekolah dan balita, 21% atau 21 orang sebagai wirausaha, 12% atau 12 responden berprofesi PNS/ Polri/ TNI dan sebagai 9% berprofesi sebagai dosen/ guru dan. Dari hasil ini digambarkan bahwa pasien yang menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna adalah petani kemudian wirausaha dimana memang dengan adanya Program jaminan kesehatan memungkinkan untuk semua masyarakat untuk mempunyai atau menggunakannya sebagai jaminan kesehatan.

Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	F	%
SD	3	3%
SMP/MT	18	18%
SMA/SMK	48	48%
Sarjana	31	31%
Total	100	100%

Sumber : Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna, 2017

Dari gambar 4.4 tentang karakteristik pendidikan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna didapatkan bahwa mayoritas pasien yaitu 48% atau 48 responden berpendidikan SMA/SMK, 31% atau 31 responden berpendidikan Sarjana, selanjutnya 18% atau 18 responden berpendidikan SMP/MT, kemudian yang berpendidikan SD yaitu 3% atau 3 responden. Dari hasil ini didapatkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan rumah sakit ini berpendidikan menengah SMA/SMK. Dalam hal ini bukan berarti dengan pasien yang berpendidikan menengah maka pelayanan yang diberikan seadanya saja, akan tetapi sebagai rumah sakit yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Perawatan

Lama Perawatan	F	%
0-5 Hari	93	93%
6-9 Hari	7	7%
≥ 10 Hari	0	0%
Total	100	100%

Sumber : Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna, 2017

Dari gambar 4.5 tentang karakteristik lama perawatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna didapatkan bahwa mayoritas pasien yang menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit ini 93% atau 93 responden lama perawatannya 0-5 hari, kemudian responden yang lama perawatannya 6-9 hari yaitu 7% atau 7 responden. Dari gambaran ini menggambarkan pelayanan pada pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna sudah sangat bagus di mana lama perawatan pasien 0-5 hari sudah mendominasi rata-rata lama perawatan yang digunakan.

Uji Validitas

Tabel 4.6 Variabel Independent dan Dependen

Sub Variabel/ Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Product (X1)</i>	1	0,753	0,197	Valid
	2	0,721	0,197	Valid
	3	0,659	0,197	Valid
	4	0,532	0,197	Valid
	5	0,407	0,197	Valid
	6	0,454	0,197	Valid

	7	0,696	0,197	Valid
	8	0,696	0,197	Valid
	9	0,664	0,197	Valid
	10	0,673	0,197	Valid
<i>Price (X2)</i>	1	0,443	0,197	Valid
	2	0,635	0,197	Valid
	3	0,496	0,197	Valid
	4	0,561	0,197	Valid
<i>Place (X3)</i>	1	0,758	0,197	Valid
	2	0,791	0,197	Valid
	3	0,704	0,197	Valid
	4	0,847	0,197	Valid
	5	0,695	0,197	Valid
	6	0,787	0,197	Valid
<i>Promotion (X4)</i>	1	0,617	0,197	Valid
	2	0,603	0,197	Valid
	3	0,667	0,197	Valid
	4	0,455	0,197	Valid
	5	0,597	0,197	Valid
	6	0,647	0,197	Valid
<i>Process (X5)</i>	1	0,445	0,197	Valid
	2	0,613	0,197	Valid
	3	0,671	0,197	Valid
	4	0,675	0,197	Valid
	5	0,714	0,197	Valid
<i>People (X6)</i>	1	0,884	0,197	Valid
	2	0,773	0,197	Valid
	3	0,759	0,197	Valid
	4	0,902	0,197	Valid
	5	0,759	0,197	Valid
	6	0,849	0,197	Valid
<i>Physical Evidence (X7)</i>	1	0,694	0,197	Valid
	2	0,594	0,197	Valid
	3	0,317	0,197	Valid
	4	0,685	0,197	Valid
	5	0,529	0,197	Valid
	6	0,695	0,197	Valid
<i>Citra (Y)</i>	1	0,337	0,197	Valid
	2	0,574	0,197	Valid
	3	0,675	0,197	Valid
	4	0,490	0,197	Valid
	5	0,691	0,197	Valid

Dengan hasil uji validitas tentang bauran pemasaran dan citra pasien Di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna ini disimpulkan bahwa semua item dalam kusioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan dinyatakan valid, kemudian dilakukan uji reliabilitas.

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Bauran Pemasaran Jasa Kesehatan	0,887	Reliabilitas tinggi sekali
Citra Pasien	0,437	Reliabilitas cukup

Nilai koefisien reliabilitas variabel bauran pemasaran jasa kesehatan sebesar 0,887 menunjukkan derajat reliabilitas tinggi sekali sedangkan koefisien reliabilitas variabel

citra pasien sebesar 0,437 menunjukkan derajat reliabilitas cukup.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, analisis path kemudian dilakukan uji f dan uji t.

Tabel. 4.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.27501122
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.072
	Positive	.058
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.721
Asymp. Sig. (2-tailed)		.677
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai D hitung = 0,72 dengan P-Value (nilai- sig) sebesar 0,677. Hasil pengujian normalitas model menunjukkan bahwa nilai residual dari model distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan normalitas menunjukan nilai propabilitas (sig) Kolmogrov-Smirnov Test yang diperoleh untuk nilai residual sebesar 0,677 lebih besar dari 0,05 (Pasaribu, 2016).

Tabel. 4.9 Hasil Hitung Uji Multikolinearitas

Sub Variabel	Nilai Tolerance	VIF
<i>Product</i>	0,732	1,367
<i>Price</i>	0,894	1,119
<i>Place</i>	0,694	1,441
<i>Promotion</i>	0,371	2,696
<i>Process</i>	0,542	1,845
<i>People</i>	0,565	1,769
<i>Physical Evidence</i>	0,754	1,326

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 dan VIF lebih besar dari 10 artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian, data penelitian sudah memenuhi asumsi multikolinearitas dan dapat digunakan *path analysis* (Engko, 2008).

Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskodastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1 (Constant)	3.035	1.184		2.564	.012
X1	-.029	.017	-.195	-1.727	.088
X2	-.037	.046	-.083	-.813	.418
X3	.033	.024	.159	1.373	.173
X4	.019	.043	.068	.431	.668
X5	.051	.040	.167	1.274	.206
X6	-.054	.026	-.199	-1.979	.059
X7	-.042	.032	-.147	-1.327	.188

Dependent Variable: RES2

Tabel 4.10 menjelaskan hasil pengujian heteroskodastisitas dengan menggunakan metode uji glejser. Dari tabel tersebut diperoleh informasi bahwa koefisien parameter beta

dari persamaan regresi tidak signifikan secara statistik yaitu 0,088; 0,418; 0,173; 0,668; 0,206; 0,059; 0,188 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dalam data model empiris yang diestimasi tidak terdapat heteroskedastisitas/ asumsi homoskedastisitas pada data model tersebut tidak dapat ditolak. Dengan demikian, data penelitian sudah memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan dapat digunakan path analysis (Engko, 2008).

Tabel. 4.11 Gambaran Jasa Kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna

NO	Pernyataan		Alternative Jawaban					Skor
			5	4	3	2	1	
1	Banyak pilihan pelayanan jasa kesehatan dipoli klinik di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	13	43	44	0	0	369
		%	13	43	44	0	0	
2	Pelayanan jasa kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien dipoli klinik Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	7	43	49	1	0	356
		%	7	43	49	1	0	
3	Kelas Pelayanan kesehatan rawat inap banyak pilihan dan sesuai dengan kemauan pasien Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	14	39	43	4	0	363
		%	14	39	43	4	0	
4	Pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna sudah baik	F	10	46	44	0	0	366
		%	10	46	44	0	0	
5	Pelayanan jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna memiliki keunggulan tersendiri dibanding rumah sakit lain misalnya seperti pelayanan poli klinik atau rawat inap	F	12	46	40	2	0	368
		%	12	46	40	2	0	
6	Pelayanan dokter memuaskan pasien pengguna jasa kesehatan dirumah sakit Amir Purwakarta	F	21	59	19	1	0	400
		%	21	59	19	1	0	
7	Pelayanan perawat dan bidan memuaskan pasien pengguna jasa kesehatan diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	25	43	32	0	0	393
		%	25	43	32	0	0	
8	Pelayanan farmasi dan administrasi memuaskan pasien pengguna jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	21	61	13	5	0	398
		%	21	61	13	5	0	
9	Pelayanan yang nyaman kepada seluruh pasien selama berada di rumah sakit Amir Purwakarta	F	9	67	23	1	0	384
		%	9	67	23	1	0	
10	Pasien merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang ada didalam ruangan poli klinik atau inap Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	20	56	23	1	0	395
		%	20	56	23	1	0	
Total Jawaban		F	760	2012	990	30	0	3005
		%						

Menurut peneliti dari hasil penelitian mengenai jasa kesehatan Rumah Sakit Amira Purwakarta cenderung baik pelayanan jasa layanan yang diberikan kepada pasien pengguna rumah sakit tersebut (Hutchinson, 2016).

Tabel 4.12 Gambaran Tarif Layanan Jasa Kesehatan Harga Rumah

NO	Pernyataan	Alternative Jawaban	Skor
----	------------	---------------------	------

			5	4	3	2	1	
1	Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	6	35	59	0	0	347
		%	6	35	59	0	0	
2	Harga yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien misalnya seperti pasien BPJS diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	14	56	27	3	0	381
		%	14	56	27	3	0	
3	Semua pasien dengan mudah melakukan pembayaran pelayanan kesehatan dengan kartu BPJS diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	1	30	44	22	3	304
		%	1	30	44	22	3	
4	Seluruh pasien yang menggunakan BPJS tidak dipungut biaya dalam akses jasa pelayanan kesehatan diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	5	84	11	0	0	394
		%	5	84	11	0	0	
Total Jawaban		F	130	820	423	50	3	1426
		%						

Dari tabel diatas 4.12 mengenai tarif layanan jasa kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mayoritas responden mengatakan harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan serta dari kondisi pasien itu sendiri dalam mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna. Disatu sisi juga memberi kemudahan kepada seluruh pasien dan tidak dipungut biaya khususnya pasien BPJS dalam akses jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna.

Tabel 4.13 Gambaran Tempat Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna

NO	Pernyataan		Alternative Jawaban					Skor
			5	4	3	2	1	
1	Letak Rumah sakit Amira yang strategis dan mudah diakses oleh transportasi umum	F	30	50	20	0	0	410
		%	30	50	20	0	0	
2	Lingkungan dan suasana nyaman dan aman di Ruamh Sakit Amira	F	8	70	20	0	0	386
		%	8	70	20	0	0	
3	Tempat parkir yang luas dan aman untuk pasien,kelurga pasien dan bagi pengguna jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	13	74	12	1	0	399
		%	13	74	12	1	0	
4	Puskesmas atau klinik tempat pasien berobat selalu memberikan rujukan keRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	31	43	26	0	0	405
		%	31	43	26	0	0	
5	Mobil Ambulance selalu tersedia kepada pasien BPJS yang menggunakan jasa kesehatan diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	39	51	9	1	0	428
		%	39	51	9	1	0	
6	Lingkungan Dan Suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk pasien dan keluarga pengguna Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	59	22	18	1	0	439
		%	59	22	18	1	0	
Total Jawaban		F	900	1240	321	6	0	2028

Dari Tabel 4.13 di atas tempat layanan jasa kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mayoritas responden mengatakan setuju dengan letak Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yang strategis dan mudah diakses oleh transportasi umum serta lingkungannya yang nyaman dan aman dan tersedianya tempat parkir yang luas dan aman untuk pasien dan keluarga yang menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna (Giulianotti, 2002).

Tabel 4.14 Gambaran Promosi Layanan Kesehatan Rumah Sakit Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna

NO	Pernyataan		Alternative Jawaban					Skor
			5	4	3	2	1	
1	Layanan informasi selalu disediakan kepada seluruh pasien pengguna jasa kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	14	57	29	0	0	385
		%	14	57	29	0	0	
2	Informasi layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien mudah dimengerti	F	15	72	12	1	0	401
		%	15	72	12	1	0	
3	Tenaga promosi selalu siap memberikan informasi layanan kesehatan kepada pasien atau keluarga pasien yang menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	8	63	20	7	2	358
		%	8	63	20	7	2	
4	Kegiatan bakti sosial secara rutin dilakukan kepada masyarakat oleh Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	20	74	6	0	0	414
		%	20	74	6	0	0	
5	Pemasaran langsung yang dilakukan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna melalui Surat Kabar atau Radio	F	52	45	3	0	0	449
		%	52	45	3	0	0	
6	Rumah sakit Amira Purwakrata membuat website resmi yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi layanan	F	79	19	2	0	0	477
		%	79	19	2	0	0	
Total Jawaban		F %	940	1320	216	16	2	2017

Dari tabel 4.14 di atas mengenai promosi jasa layanan kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mayoritas responden mengatakan setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa selalu ada layanan informasi selalu disediakan kepada seluruh pasien pengguna jasa kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna serta informasi yang diberikan mudah dimengerti dan tenaga promosi selalu siap dalam memberikan informasi layanan

Tabel 4.15 Gambaran Proses Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna

NO	Pernyataan		Alternative Jawaban					Skor
			5	4	3	2	1	
1	Proses pelayanan yang cepat kepada pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yang dilakukan Dokter, perawat dan bidan	F	40	52	8	0	0	432
		%	40	52	8	0	0	
2	Proses pelayanan yang cepat kepada pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yang dilakukan farmasi/Apotek, pemeriksaan penunjang dan Administrasi	F	12	66	22	0	0	390
		%	12	66	22	0	0	
3	Ketanggapan Dokter, perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F	55	31	14	0	0	441
		%	55	31	14	0	0	
4	Ketanggapan farmasi/Apotek, pemeriksaan penunjang dan Administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit Amira Purwakrat	F	58	27	14	1	0	442
		%	58	27	14	1	0	
5	Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna selama berada dirumah sakit sesuai dengan harapan pasien	F	36	52	12	0	0	424
		%	36	52	12	0	0	
Total Jawaban		F %	1005	912	210	2	0	2129

Dari Tabel 4.15 mengenai proses layanan jasa kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mayoritas responden mengatakan setuju dengan proses pelayanan yang cepat kepada pasien Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yang

dilakukan dokter,perawat bidan,farmasi/Apotek,pemeriksaan penunjang dan administrasi baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna.

Tabel 4.16 Gambaran Sumber Daya Manusia Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna

NO	Pernyataan		Alternative Jawaban					Skor
			5	4	3	2	1	
1	Keramahan pelayanan yang diberikan Dokter,perawat dan bidan di Ruamh Sakit Amira Purwakarta	F %	31	57	12	0	0	419
2	Keramahan pelayanan yang diberiakn oleh petugas farmasi/apotek,adminstrasi dan petugas pelayanan penunjang	F %	12	83	5	0	0	407
3	Pelayanan yang diberikan Dokter,perawat dan bidan memuaskan pasien yang menggunakan pelayanan di Ruamh Sakit Amira Purwakarta	F %	10	86	4	0	0	406
4	Pelayanan yang diberikan farmasi/apotek, adminstrasi dan petugas pelayanan penunjang memuaskan pasien yang menggunakan pelayanan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F %	31	57	12	0	0	419
5	Pasien tidak memberikan informasi yang buruk terhadap kualitas pelayanan kesehatan diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F %	25	66	9	0	0	416
Total Jawaban		F %	785	1540	174	0	0	2067

Dari Tabel 4.16 di atas mengenai sumber daya manusia layanan jasa kesehatan Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mayoritas responden mengatakan pelayanan yang diberikan Dokter, perawat, bidan, petugas farmasi/ apotek, admisnstrasi serta petugas pelayanan penunjang di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna yaitu ramah.

Tabel 4.17 Gambaran Bukti Fisik Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna

NO	Pernyataan		Alternative Jawaban					Skor
			5	4	3	2	1	
1	Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mempunyai fasilitas seperti alat kedokteran yang lengkap	F %	38	51	11	0	0	427
2	Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna mempunyai gedung dan lingkungan yang memenuhi sesuai kebutuhan pasien yang melakukan pelayanan	F %	19	72	9	0	0	410
3	Ruang perawatan di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna nyaman dan sesuai dengan kebutuhan pasien	F %	19	77	4	0	0	415
4	Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna menyiapkan runag tunggu khusus untuk keluarga	F %	40	51	9	0	0	431
5	Ruangan yang ada didalam rumah sakit mendukung proses pelayanan kesehatan diRumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna	F %	56	42	2	0	0	454
	Kemudahan dalam mengakses kebutuhan pasien dirumah sakit seperti kebutuhan farmasi,adminstrasi serta pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan didalam Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna.	F %	79	12	9	0	0	470
Total Jawaban		F %	1255	1220	132	0	0	2137

Dari tabel di atas 4.17 mengenai bukti Rumah Sakit sakit Amira Purwakarta mayoritas responden mengatakan setuju bahwa Rumahsakit Amira Purwakarta mempunyai fasilitas seperti

alat kedokteran yang lengkap serta gedung, lingkungan dan ruang perawatan yang memenuhi sesuai kebutuhan pasien yang melakukan pelayanan.

Pengaruh Hubungan Antara Variabel Independen

Tabel. 4.18 Pengaruh Antara Variabel Independen

Variabel	Langsung	Tidak langsung melalui							Total
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	
X ₁ -Y	4,03%	-	0,14%	1,07%	0,87%	1,46%	1,92%	0,26%	9,75%
X ₂ -Y	0,05%	0,14%	-	0,04%	0,03%	0,12%	0,07%	0,02%	0,46%
X ₃ -Y	5,27%	1,07%	0,04%	-	1,25%	0,18%	2,08%	0,78%	10,68%
X ₄ -Y	1,56%	0,87%	0,03%	1,25%	-	2,29%	1,71%	1,04%	8,76%
X ₅ -Y	9,42%	1,46%	0,12%	0,18%	2,29%	-	2,23%	2,21%	17,91%
X ₆ -Y	5,26%	1,92%	0,07%	2,08%	1,71%	2,23%	-	1,47%	14,72%
X ₇ -Y	3,54%	0,26%	0,02%	0,78%	1,04%	2,21%	1,47%	-	9,31%
Total Pengaruh									71,6%

Pada matriks korelasi diatas dapat dilihat antara ketujuh variabel dimensi bauran pemasaran jasa kesehatan terdapat hubungan positif. Hubungan yang paling kuat antara variabel bauran pemasaran jasa kesehatan adalah antara lain yaitu dimensi *process, people*, dan *place* kemudian selanjutnya *p.evidence*, dan *product*,. Sebaliknya yang lemah antara 7 dimensi yang ada yaitu *Price* dan *Promotion*.

Tabel. 4.19 Koefisien Jalur Ke Ketujuh Dimensi Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Peningkatan Citra Pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t hitung	
<i>Product</i>	0,201	3,089	R ² =0,716
<i>Price</i>	0,023	0,391	
<i>Place</i>	0,230	3,443	
<i>Promosi</i>	0,125	1,369	
<i>Process</i>	0,307	4,068	
<i>People</i>	0,229	3,103	
<i>P.Evidence</i>	0,188	2,942	

Secara bersama-sama ketujuh dimensi bauran pemasaran jasa kesehatan (*Product, Price, Place, Promotion, Process, People, dan Physical Evidence*) memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 71,6% (nilai R²) terhadap peningkatan citra pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna. Sementara sisanya yaitu $\sqrt{1 - 0,716} = 0,533$. atau 53,3% atau dipengaruhi faktor-faktor lain diluar bauran pemasaran jasa kesehatan.

Uji Hipotesis

Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Variabel	Koefisien Determinasi	F _{hitung}	F _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ , X ₅ , X ₆ , X ₇ , - Y	0,716	33,123	2,111	H0 ditolak	0,000	0,05	H0 ditolak

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji simultan atau uji F diperoleh nilai F (F_{hitung}) sebesar (33,123) dan nilai (F_{tabel}) yang diperoleh sebesar (2,111). Maka F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} (33,123 > 2,111), sehingga H0 ditolak. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari signifikansi penelitian, yaitu (0,000 < 0,05), sehingga H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *product, price, place, promotion, process, people*, dan *physical evidenc* terhadap citra pasien (Fajri and Alfrian, 2013).

Tabel 4.21 Pengaruh *product* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₁ – Y	0,201	3,089	1,986	H0 ditolak	0,003	0,05	H0 ditolak

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (3,089) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t tabel (3,089 > 1,986), sehingga H₀ ditolak. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,003 yang berarti lebih kecil dari signifikansi penelitian, yaitu (0,003 < 0,05), sehingga H₀ ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *product* terhadap citra pasien (Wungow, 2013).

Tabel 4.22 Pengaruh *price* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₂ – Y	0,023	0,391	1,986	H0 diterima	0,696	0,05	H0 diterima

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (0,391) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih kecil daripada nilai t tabel (0,391 < 1,986), sehingga H₀ diterima. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,696 yang berarti lebih besar dari signifikansi penelitian, yaitu (0,696 > 0,05), sehingga H₀ diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh *price* terhadap citra pasien (Surasdiman, 2019).

Tabel 4.23 Pengaruh *place* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₃ – Y	0,230	3,443	1,986	H0 ditolak	0,001	0,05	H0 ditolak

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (3,443) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t tabel (3,443 > 1,986), sehingga H₀ ditolak. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,001 yang berarti lebih kecil dari signifikansi penelitian, yaitu (0,001 < 0,05), sehingga H₀ ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *place* terhadap citra pasien (Surasdiman, 2019).

Tabel 4.24 Pengaruh *promotion* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₄ - Y	0,125	1,369	1,986	H0 diterima	0,174	0,05	H0 diterima

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (1,369) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih kecil daripada nilai t tabel (1,369 < 1,986), sehingga H₀ diterima. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,174 yang berarti lebih besar dari signifikansi penelitian, yaitu (0,174 > 0,05), sehingga H₀ diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh *promotion* terhadap citra pasien

Tabel 4.25 Pengaruh *process* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₅ – Y	0,307	4,068	1,986	H ₀ ditolak	0,000	0,05	H ₀ ditolak

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (4,068) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t tabel (4,068 > 1,986), sehingga H₀ ditolak. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari signifikansi penelitian, yaitu (0,000 < 0,05), sehingga H₀ ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *process* terhadap citra pasien (Oesman, no date)

Tabel 4.26 Pengaruh *people* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₅ – Y	0,229	3,103	1,986	H0 ditolak	0,003	0,05	H0 ditolak

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (3,103) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} (3,103 > 1,986), sehingga H₀ ditolak. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,003 yang berarti lebih kecil dari signifikansi penelitian, yaitu (0,003 < 0,05), sehingga H₀ ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *people* terhadap citra pasien (Oesman, no date).

Tabel 4.27 Pengaruh *physical evidence* terhadap citra pasien

Variabel	Koefisien Jalur	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil Uji	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Hasil Uji
X ₅ – Y	0,188	2,942	1,986	H0 ditolak	0,004	0,05	H0 ditolak

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji parsial atau uji t diperoleh nilai t (t_{hitung}) sebesar (2,942) dan nilai t tabel (1,986). Maka nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} (2,942 > 1,986), sehingga H₀ ditolak. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,004 yang berarti lebih kecil dari signifikansi penelitian, yaitu (0,004 < 0,05), sehingga H₀ ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *physical evidence* terhadap citra pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan yaitu adanya pengaruh yang signifikan antara bauran pemasaran jasa kesehatan terhadap citra pasien di Rumah Sakit di Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Muna secara simultan dengan kategori variabel sangat baik, dimana bauran pemasaran jasa kesehatan dapat meningkatkan citra pasien. Sarannya yaitu melakukan riset kepuasan pasien, perbaikan standar operasional prosedur, melakukan ekspansi pasar jasa kesehatan, serta melakukan strategis pengelolaan tarif INA-CBGs dan layanan kesehatan di rumah sakit.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam penelitian dan penulisan jurnal ini tanpa terkecuali.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmita W, P. (2008) 'Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Citra Pasiendi Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan rumah Sakit Panti Wilasa Citarumsemarang Tahun 2008'.
- Ekawati, S. (2018) 'Gambaran Umum Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Tipe B Kota Makassar'.
- Engko, C. (2008) 'Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan Self Esteem Dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), pp. 1–12. doi: 10.34208/JBA.V10I1.111.
- Fajri and Alfrian, D. (2013) 'Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2). Available at: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/294>.

- Giulianotti, R. (2002) 'Supporters, followers, fans, and flaneurs: A Taxonomy of Spectator Identities in Football', *Journal of Sport & Social Issues*, 26(1), pp. 25–46. doi: 10.1177/0193723502261003.
- Hutchinson, T. (2016) 'The Doctrinal Method: Incorporating Interdisciplinary Methods in Reforming the Law', *Erasmus Law Review*. Boom Uitgevers Den Haag. doi: 10.5553/ELR.000055.
- Manaf, I. R. (2019) 'Faktor Yang Memengaruhi Stres Kerja Perawat Puskesmas Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Simeuluetahun 2018'. Available at: <http://repository.helvetia.ac.id>.
- Mujiarto, M. (2019) 'Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek', *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*. Universitas Kediri, 3(1). doi: 10.30737/MEDIASOSIAN.V3I1.572.
- Oesman, S. (no date) 'Pengaruh Faktor Bauran Terhadap Kinerja Pemasaran Yang Berorientasi Pada Keunggulan Bersaing Berkelanjutan. Minto ...', *Metode*. Available at: <https://adoc.pub/pengaruh-faktor-bauran-terhadap-kinerja-pemasaran-yang-beror.html> (Accessed: 31 July 2021).
- Pasaribu, M. Y. (2016) 'Pengaruh Struktur Modal, Struktur Kepemilikan Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sektor Industri Dasar Dan Kimia Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2011-2014', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(1), pp. 154–164. Available at: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1355>.
- Rengkuan, S. R. (2015) 'Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum tentang Bauran Pemasaran Jasa dengan Citra Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Advent Manado', *JIKMU*, 5(1). Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7174>.
- Siyoto, S. (2016) 'Analisis Citra Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngletih Kota Kediri', *The Indonesian Journal of Health Science*, 6(2). doi: 10.32528/THE.V6I2.140.
- Surasdiman (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng', *YUME : Journal of Management*, 2(1). doi: 10.2568/YUM.V2I1.360.
- Syafitri, L. M. (2019) 'Dukungan Organisasi, kompetensi Individu dan komunikasi Interpersona Pengaruhnya Terhadap kinerja Karyawan(Studi kasus Pada Divisi Pelayanan SDM kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung).' Available at: <http://elibrary.unikom.ac.id>.
- Wungow, R. (2013) 'Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Citra Pelanggan Hotel Rock Rand Manado', *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3). doi: 10.35794/EMBA.1.3.2013.1376.