



The Influence of Service Quality on Outpatient Satisfaction at Pintu Sehat Mahulu Pratama Hospital

Nikolaus Jen^{1*}, Lamri², Ratanto³

Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

Corresponding Author: Nikolaus Jen^{1*} nikolaus@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Work Motivation, Employee Performance

Received : 5, June

Revised : 10, July

Accepted: 13, August

©2023 Jen^{1*}, Lamri, Ratanto: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Health effort is any activity to maintain and improve health, aiming to achieve optimal health status for the community. This research is a quantitative study with a cross-sectional approach using the non-probability sampling method, which is taking samples that are not based on calculated probabilities. The sampling technique in this study was the respondent's purposive sampling technique. This research instrument uses a questionnaire that has been used in previous research. The time of the research was conducted in February-March 2023 at the Pintu Sehat Mahulu Hospital. Furthermore, the data were analyzed using the chi square test. Service quality significantly affects patient satisfaction undergoing outpatient care at the Gateway Sehat Mahulu Primary Hospital. There is a relationship between service quality variables and satisfaction of outpatients at the Gateway Sehat Mahulu Hospital.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu

Nikolaus Jeno^{1*}, Lamri², Ratanto³

Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

Corresponding Author: Nikolaus Jeno nikolaus@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRAK

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai

Received : 5, Juni

Revised : 10, Juli

Accepted: 13, Agustus

©2023 Jeno, Lamri, Ratanto: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan Metode pengambilan sampel *non-probability sampling*, adalah pengambilan sample yang tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, dengan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling* responden. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah pernah digunakan pada penelitian terdahulu. Waktu penelitian dilakukan pada bulan februari-maret 2023 di Rumah Sakit Gerbang Sehat Mahulu. Selanjutnya data dianalisa menggunakan uji *chi square*. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu. Ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit gerbang sehat mahulu.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2016, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA srikandi Ibi Jember (sudiby,2011). Hasil penelitian (Alshamsan et al.,2010) menunjukkan bahwa 90% masyarakat dilima Negara berkembang di dunia menerima perawatan saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang efisien sehingga pencapaian derajat kesehatan yang baik ditandai dengan eluruh masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan maalah yang diderita. Tetapi, dinegara china paling sedikit masyarakat yang mendapatkan perawatan kesehatan saat dibutuhkan.

Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama dengan Negara terendah adalah afrika elatan dan rusia (Kurang dari 2%) dan Negara lain india (35%),Meksiko (40%) dan ghana (47%). Data kemenkes RI tahun 2018 sekitar 60% rumah sakit di indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Direktur jenderal bina pelayanan medik kementerian kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih dari rumah akit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan.

Permenpan dan RB No.16 Tahun 2014 tentang survei kepuasan masyarakat. Pada indikator variabel waktu pelayanan dari hasil survey tidak puas 27 (90%), Puas 3 (10) total survey 30(100%). Variabel malkumat pelayanan hasil survey tidak puas 18 (60%), Puas 12 (40%) total survey 30(100%). Variable Penanganan pengaduan saran, dan masukan hasil survey tidak puas 9 (96,67%), puas 1 (3,33%) total hasil survey 30 (100%) .

Dari hasil survei kepuasan pasien rawat jalan bagian pendaftaran terdapat tiga indikator yang memiliki skor ketidak puasan $\geq 50\%$ yaitu indikator Waktu pelayanan yang menyatakan tidak puas sebesar 46,6%, indikator maklumat pelayanan yang menyatakan tidak puas sebesar 60,00% dan indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang

menyatakan tidak puas 66,6%. Hal ini berarti, Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang di harapkan pasien rawat jalan bagian Pendaftaran/Regristasi.

Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Agar pasien yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Berbagai cara telah ditempuh dan dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi target yang sudah di tetapkan.

Upaya pelayanan yang dilakukan oleh Rumah sakit adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi yaitu waktu tunggu pelayanan terlalu lama, maklumat pelayanan atau janji pelayanan tidak tepat waktu, penanganan, pengaduan saran dan masukan tidak berfungsi secara baik.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas, dan Sembilan indikator survey (tentang survey kepuasan masyarakat) ada tiga diantara indikator memiliki skor ketidak puasan >50% maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu ?".

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2016, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini menggunakan penelitian analitik yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari keterkaitan antara faktor-faktor. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* bisa disebut dengan studi potong lintang yaitu jenis penelitian yang mendesain pengumpulan datanya

dilakukan pada satu titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data. Untuk mengukur variabel independent dan dependent penulis menggunakan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.

Data yang diperoleh akan diolah dan hasilnya akan dipaparkan dalam persentase table distribusi frekuensi dengan menggunakan rumus analisa univariat. Dimana analisa univariat digunakan untuk menentukan karakteristik responden serta variabel penelitian. Selanjutnya data diolah dengan bantuan komputerisasi menggunakan uji statistik. Dimana uji bivariat pada penelitian ini menggunakan *chi square* dengan batas kemaknaan $\alpha=0,05$ (Sugiyono, 2017).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Skor rata-rata usia responden di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

	N	Minimu m	Maxim um	Mean	Std. Deviation
Usia	96	16	67	37.24	12.482

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 96 responden memiliki usia rata-rata berusia 37.24 tahun, dengan umur termuda 16 tahun dan yang tertua berusia 67 tahun.

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	34	35.4
Perempuan	62	64.6
Total	96	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 64.6%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Diploma	4	4.2
S1	4	4.2
SD	8	8.3
SMA	67	69.8
SMP	13	13.5
Total	96	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa pasien yang berpendidikan SD sebanyak 8.3%, yang berpendidikan SMP sebanyak 13.5%, yang berpendidikan SMA sebanyak 69.8%, yang berpendidikan diploma 4.2% , dan yang berpendidikan S1 sebanyak 4.2%. Klasifikasi tersebut dibuat berdasarkan data demografik dari kuesioner yang diisi oleh pasien.

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

Pekerjaaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	1	1.0
IRT	11	11.5
Mahasiswa	1	1.0
PNS	4	4.2
POLRI	1	1.0
Tani	8	8.3
Tidak Bekerja	12	12.5
TNP	44	45.8
Wiraswasta	14	14.6
Total	96	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui dari 96 responden memiliki pekerjaan sebagai buruh sebanyak 1%, ibu rumah tangga sebanyak 11.5%, mahasiswa sebanyak 1%, pegawai negeri sipil sebanyak 4.2%, POLRI sebanyak 1%, tani sebanyak 8.3%, Tenaga Non PNS sebanyak 45.8%, wiraswasta sebanyak 14.6% dan yang tidak bekerja sebanyak 12.5 Klasifikasi tersebut dibuat berdasarkan data demografik dari kuesioner yang diisi oleh pasien.

Tabel 5. Analisa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	54	56.3
Tidak Baik	42	43.8
Total	96	100

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 5 sebanyak 56.3% responden menyatakan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu Baik. Namun sisanya menyatakan tidak baik.

Tabel 6. Analisa kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	34	35.4
Puas	62	64.6
Total	96	100

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dari 96 responden, sebanyak 64.6 % menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu. Analisa tersebut dibuat berdasarkan data jawaban dari kuesioner yang diisi oleh pasien.

Analisis Bivariat

Tabel 7. Hasil Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu pada bulan April 2023 (N=96)

	value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	.836 ^a	1	.361

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu menunjukkan angka signifikansi sebesar 0.361 >0.05. artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu dengan 96 responden diperoleh karakteristik responden penelitian ini rata-rata berusia 37.24 tahun. Dengan usia termuda 16 tahun dan yang tertua berusia 67 tahun. Dalam penelitian ini juga diketahui mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 64.6%. Kemudian responden penelitian ini didominasi berpendidikan SMA sebanyak 69.8%, dan bekerja sebagai Tenaga Non PNS sebanyak 45.8%. data ini diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner dan terlaksana sesuai alur penelitian yang sudah dibuat. Kemudian diperoleh hasil penelitian baik secara univariat maupun bivariat, maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 96 responden yang menjalani rawat jalan diketahui sebanyak 56.3% responden menyatakan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono dan Chandra (2011) perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Maka dengan demikian Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, dengan menawarkan banyak jasa yang kepada masyarakat kabupaten Mahakam ulu dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

Adapun upaya yang ditawarkan kepada masyarakat yaitu sistem pelayanan terpadu cepat dan tepat bagi pasien yang berobat, dengan dilayani oleh tenaga medis professional hingga dokter spesialis penyakit dalam yang saat ini sudah bisa melayani masyarakat kabupaten Mahakam ulu. Meski masih jauh dari kata sempurna kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu selalu ditingkatkan dan dievaluasi.

Dalam pengevaluasiannya pihak manajemen rumah sakit menyediakan kotak saran sebagai bahan pertimbangan evaluasi kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu. Hal ini dilakukan agar pasien mendapatkan pengalaman kualitas pelayanan kesehatan yang selalu baik. Maka dengan demikian Pengalaman kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan pasien.

Kepuasan Pasien Rawat Rawat Jalan Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu

Berdasarkan data analisis diketahui sebanyak 64.6 % menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu. Hal ini sejalan dengan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan yang baik diterima pasien. Dalam penelitian yang dilakukan Sudibyo (2011), ia menyatakan kualitas pelayanan di RSIA srikandi Ibi Jember yang baik membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima mereka. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan dan keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kinerja. berdasarkan hasil penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai signifikansi sebesar 0.361

>0.05 ($p>0.05$). Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Agar pasien yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Adapun upaya yang ditawarkan kepada masyarakat yaitu sistem pelayanan terpadu cepat dan tepat bagi pasien yang berobat, dengan dilayani oleh tenaga medis profesional, serta peningkatan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang modern dibuktikan dengan 56.3% responden menyatakan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu baik.

Meski jauh dari kata sempurna kualitas pelayanan ini cukup memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien pada bulan April 2023 ini dimana 64.6 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menjalani rawat jalan di di Rumah Sakit Pratama Gerbang Sehat Mahulu.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat membantu sebagai acuan penelitian terkait kualitas pelayanan rumah sakit terhadap peningkatan kepuasan pasien yang menjalani perawatan atau pengobatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Gde Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC
- A.A.Gde Muninjaya. 2015. *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta:
- Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen.
- Gultom, Jenny Rumondang, 2008. *Analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik rumah sakit azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat

- Muninjaya. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Notoadmojo, Soekidjo. 2012. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. *Metodelogi Ilmu keperawatan'' :Pendekatan praktis Edisi 3*.
- PA.Yustikadevi (2022). "Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut diklinik Bhayangkara Polresta Denpasar tahun 2022". Poltekes Denpasar
- Permenkes, RI. 2016. *Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Jakarta: Permenkes RI
- Philip, Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga
- Prihartono, Joedo. Dan Azwar, Azrul . 2014. *Metodelogi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Ratnasari dan Mastuti.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Bogor;Galia Inonesia
- Riduwan. 2010. *Dasar-dasar Statistik: Alfabeta*
- Saryono. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Kesehatan*. Yogyakarta:Nuha Medika
- Saryono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Sudra.2010. *Statistik Rumah Sakit*.Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Statistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Graha
- Swarjana, Ketut. 2016. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET
- Tjiptono dan Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono dan Chandra.2011.*Service Quality dan Satisfaction*, Edisi 3..Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono dan Chandra.2016.*Service Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*. Bandung: Pustaka Setia