

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara

Yesri O. Tambahani
J. A. F. Kalangi
Olivia Walangitan

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi
Email: yesritambahani93@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine how much influence the quality of service has on the satisfaction of health participants BPJS in North Halmahera Regency. Research data were collected from a questionnaire filled out by 80 respondents, the method used is quantitative methods using simple regression analysis. The results showed that service quality had a positive effect on the satisfaction of JKN-KIS health participants in BPJS in North Halmahera Regency. Quality of service that is provided by the BPJS Health North Halmahera to participants JKN-KIS eligible in accordance with the expectations of the participants BPJS North Halmahera*

Key words i: quality of service, satisfaction n

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. Data penelitian di kumpulkan dari kuesioner yang diisi oleh 80 responden, metode yang di gunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara kepada peserta JKN-KIS memenuhi syarat sesuai dengan harapan peserta BPJS Kesehatan Halmahera Utara.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan

Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, sehat secara fisik dan mental dapat menunjang aktivitas dari manusia sehingga berjalan baik namun disaat sakit tentu memerlukan biaya pengobatan yang mahal baik berobat ke dokter atau membeli obat. untuk masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah sulit menjangkau pelayanan kesehatan karena terkendala biaya. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Kristiadi (1994:23) dalam Mu'ah (2014:3) menyatakan tugas pemerintah yang paling dominan adalah menyediakan pelayanan umum (*Public service*) misalnya dalam bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh

masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, berbagai lembaga independen, maupun pemerintah sendiri. Memeberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan yang bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Asuransi kesehatan merupakan cara untuk mengatasi risiko ketidak pastian peristiwa sakit serta implikasi biaya-biaya yang diakibatkannya. Asuransi kesehatan mengubah peristiwa tak pasti dan sulit diramalkan menjadi peristiwa yang pasti dan terencana. Asuransi membantu mengurangi risiko perorangan ke risiko sekelompok orang dengan cara perangkuman risiko (*risk pooling*). Untuk mengubah peristiwa yang tak dapat diprediksi menjadi terprediksi, anggota membayar sejumlah uang yang relatif kecil namun teratur (disebut premi) kepada lembaga asuransi. pendapatan, karena menderita sakit, mengalami kecelakaan kehilangan pekerjaan, memasuki usia

lanjut, atau pension (Murti,2007).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Nomor 1 Tahun 2014) Di Indonesia pada tanggal 1 januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang selaras dengan tujuan organisasi kesehatan dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program jaminan kesehatan nasional (JKN) dan kartu Indonesia Sehat (KIS) agar dapat memberikan pelayanan yang merata kepada masyarakat. (Rumiyanti,2018)

Di kabupaten Halmahera utara (Kota Tobelo) Badan Penyelenggara Jaminan kesehatan (BPJS) kesehatan dinilai dari berbagai pihak masih kurang maksimal kinerjanya saat memberikan pelayanan kepada pesertanya. Hal tersebut muncul dalam survei awal peneliti, dengan mewawancarai beberapa peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Setiap peserta BPJS kesehatan memiliki perspektif berbeda-beda terhadap kualitas pelayanan kesehatan, hal tersebut juga di sampaikan oleh beberapa responden salah satunya yaitu Tn. A. Dj (*inisial*) umur 62 tahun dari desa Pitu kecamatan Tobelo tengah, mengeluhkan selama jadi pegawai 35 tahun dan suda menggunakan Askes, saat sakit dan rawat di Rumah sakit/ Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) di waktu masih menggunakan Askes pelayanan bagus tidak ada keluhan dan tidak pernah membeli obat luar Askes. Menurut Tn. A. DJ setelah menggunakan BPJS dan masuk di salah satu Rumah sakita di Kabupaten Halmahera Utara, hanya ruangan yang gratis di tanggung BPJS obat juga kebanyakan obat luar dibanjir obat BPJS, Dokter menganjurkan untuk membeli obat di luar dari BPJS, obat paten yang lebih bagus. Tn. A. Dj mengatakan Untuk pelayanan sedikit terlambat mungkin karena adanya pandemi C-19 tetapi masih bisa dimaklumi namun kendalanya jika tidak ada obat dari BPJS harus mencari obat dari luar yang jauh lebih mahal.

BPJS harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Mengingat pentingnya masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera utara”

Berdasarkan uraian di atas , maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Kabupaten Halmahera utara.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Kabupaten Halmahera utara

Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang di lakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) 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. Perusahaan mengagap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik. Mengingat konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Mu'ah (2014:63).

Kotler (2017), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan *service* yang di hasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono 2017 : 88-89) Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering di jadikan acuan adalah:

1. Kehandalan (Reliability), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Daya Tanggap (Responsiveness), suatu kemauan untuk memebantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas
3. Jaminan (Assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para kariawan ; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (Empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (Tangible), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kariawan serta sarana komonikasi.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2017) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan pernyataan bahagia atau kecewa pelanggan dimana bersumber dari perumpamaan antara gambaran pada hasil atau kinerja produk serta keinginannya, pernyataan didukung oleh (Subagja & Susanto, 2019: 72). Menurut (Ria Octavia, 2019: 36) kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara anggapan terhadap hasil kinerja baik merasa senang ataupun kecewa, dimana keputusan sama seperti penilaian sesudah menggunakan alternatif yang dipilih paling tidak menepati atau melampaui harapan. Kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan karena itu, penting mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan yang terpuaskan. (Tony wijaya 2018: 38). Indikator kepuasan konsumen menurut (Philip & Shopia, 2013: 180) dalam (Aswad et al., 2018: 80) yaitu :

1. Kinerja yaitu : konsumen merasa puas jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan
2. Harga yaitu: profit perusahaan akan menurun dengan harga yang di turunkan dan pelayanan di tingkatkan untuk meningkatkan kepuassan konsumen.
3. Ekspektasi yaitu : pengalaman yang berasal dari pembelian yang dilakukan dimasa lalu dan mendapatkan informasi dari teman

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2014: 368-369) memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut.

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (overall customer satisfacion)

Dalam konsep ini, cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa suatu perusahaan.

2. Dimensi kepuasan pelanggan
Kepuasan pelanggan diukur dengan tiga langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan. Ketiga, meminta pelanggan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan.
3. Konfirmasi harapan (confirmation of expectations)
Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antar harapan pelanggan dengan kinerja produk/jasa perusahaan
4. Niat beli ulang (repurchase intention)
Dalam konsep ini, caranya adalah dengan menanyakan pelanggan secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (willingness to recommend)
Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasi produk/jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk/jasa yang pembelian ulangnya relative lama.
6. Ketidak puasan pelanggan (customer dissatisfaction)
Ketidak puasan pelanggan meliputi complaint, retrun atau pembelian produk, biaya garasi, produk recall

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam (Tjiptono, 2014: 369-370) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu sebagai berikut.

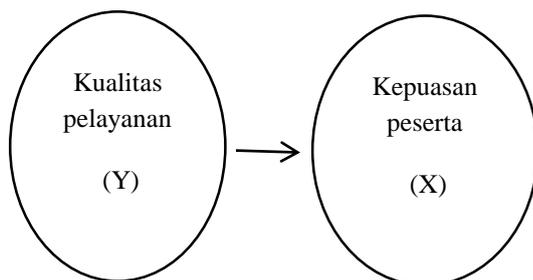
- 1) Sistem keluhan dan saran
Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan pada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan.
- 2) Ghost/mystery shopping
Menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Tujuannya untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan informasi perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing.
- 3) Los customer analysis
Perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya.

- 4) Survei kepuasan pelanggan
Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dan dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Nur Faizah dan Jihad Lukis Panjawa dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang” dengan hasil penelitian : Bahwa kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kc Magelang di pengaruhi oleh variabel reability (kehandalan), Empathy (empati) dan Assurance (jaminan). Variabel empathy (empati) memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelayanan. Sedangkan variabel tangible (tampilan fisik) dan responsiveness (daya tanggap) di BPJS Kesehatan perlu untuk di tingkatkan dan diperbaiki kedepannya.

kerangka pemikiran
gambar 1 kerangka pemikiran



Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “ Diduga Terdapat Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan kabupaten Halmahera utara

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan pendekatan analisis kofisien kolerasi untuk mengukur hubungan antara variabel dan regresi sederhana yaitu analisis yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Variable bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta (X) sedangkan Variabel teikat adalah Kualitas pelayanan (Y). Dalam penelitian ini populasi yang di ambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sehingga menggunakan rumus Roscoe dan menggunakan acuan pada nomor satu acuan teori roscoe yaitu 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, adapun dalam analisis

data digunakan uji validasi, uji reabilitas, koefisien sederhana, kofisien determinasi, uji t dan analisis regresi sederhana.

Hasil dan Pembahasan

Uji validitas

Berdasarkan hasil dari table uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pesrta (Y) dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka semua instrumen (item pertanyaan) dinyatakan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas, diketahui angka alpha hitung kualitas pelayanan sebesar 0,655 dan kepuasan nasabah sebesar 0,667. Jadi angka tersebut lebih sama dengan dari nilai minimal Cronbach alpha 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) dapat dikatakan reliabel atau handal.

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Variabel X dan Y

Correlations			
		X	Y
X	Pearson	1	.685
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	80	80
Y	Pearson	.685	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	80	80

Sumber: Data Olahan 2020

Dari hasil pengujian diatas didapat korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan peserta (Y) adalah 0,685. Maka sesuai dengan pedoman interpretasi bahwa hal ini menunjukkan terjadinya hubungan dengan tingkat keeratan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan peserta . Berdasarkan nilai signifikansi, diketahui bahwa besaran nilai antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan peserta (Y) memiliki nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.543	.543	.389

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinan diatas, dapat dijelaskan bahwa koefisien determinan (R²) sebesar 0,543 (54,3%), yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	28.303	4.229		6.125	.000
	Kualitas Pelayanan	.452	.167	.285	2.659	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Olahan 2020

Dari hasil tabel diatas didapati nilai angka *constant* sebesar 28,303, sedangkan nilai angka koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,452, sehingga mempunyai arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka nilai konsisten kepuasan peserta (Y) sebesar 28,303. Selain itu setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan (X), maka kepuasan peserta (Y) akan meningkat sebesar 0,452. Berdasarkan nilai signifikan, Diketahui bahwa besaran nilai antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta memiliki nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05.

Tabel 10. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	28.303	4.229		6.125	.000
	Kualitas Pelayanan	.452	.167	.285	2.659	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Olahan 2020

Dari hasil analisis diatas didapati nilai

signifikansi (Sig.) 0,001 < dari 0,05, sedangkan nilai t hitung sebesar 2,659 > t tabel sebesar 1,990. Maka bisa dikatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPJS kesehatan cabang ternate kantor Tobelo Kabupaten Halmahera Utara diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. Dengan demikian pelayanan yang disediakan oleh pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara sudah memenuhi kebutuhan peserta sehingga peserta JKN-KIS BPJS Tobelo bisa merasa puas.

Kualitas pelayanan pada peserta akan mempengaruhi kepuasan peserta, maka dari itu perlu diperhatikan dan menjamin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga bisa menciptakan rasa puas bagi peserta BPJS. Memberikan pelayanan yang berkualitas atau baik kepada peserta akan memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta pengguna BPJS dan tercapainya sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh peserta.

Hal ini senyawa dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh "Siti nur Faizah dan Jihad" bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh besar dan positif terhadap kepuasan peserta/konsumen namun masi harus terus di tingkatkan untuk pelayanan yang lebih baik lagi kedepan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Dari hasil olah data yang sudah dilakukan ditemukan bahwa, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara

Dari hasil penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak BPJS Tobelo kepada peserta JKN-KIS memenuhi syarat sesuai harapan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara

Referensi

- Azwar, A., 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tanggrang: Binarupa Aksara
- Nur Siti Faizah dan jihad panjawa lukis. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Kc

- Magelang. *Jurnal Ekonomi pembangunan*.
vol. 9 no.3
- Kotler,P., & Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*.
Jakarta: Erlangga
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit
Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*.
Zifatama publisher : Jawa Barat
- Murti, B.,2007. *Dasar- Dasar Asuransi
Kesehatan*.Yogyakarta: kanisius
- Rumiyanti. 2018. Pengaruh Kualits Pelayanan
Terhadap Kepuasan Di Tinjau Dari Perspektif
Ekonomi Islam (studi pada Kantor Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
kesehatan Kabupaten Pesawaran). *Skripsi*
.Universitas Islam Negeri Raden Intan
Lampung 1439 H / 2018 M
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisni*. Bandung:
Alfabeta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2017. *Pemasaran
Strategik*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi