

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT EMBUNG FATIMAH BATAM

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas
Riau Kepulauan Angkatan Tahun 2011)

Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan
Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan

ABSTRACT

In this study, entitled "the influence of the quality of service and the satisfaction of Patients Against the loyalty of Outpatient And inpatient care in a hospital Fatimah Batam Dam", the authors examine whether there is a positive relationship between quality services and loyalty satisfaction with outpatient and inpatient care in hospitals dam Fatimah batam.

The purpose of this research is to know the quality of service: outpatient and hospitalization in hospital apply dam Fatimah batam, satisfaction of patients against hospital loyalty dam Fatimah batam, and a huge influence on the quality of service and the satisfaction of patients against the loyalty of outpatient and inpatient hospital dam Fatimah batam.

The methods used in this research is qualitative and quantitative methods. Method of sampling in this research is with the method of proportionate stratified random sampling. With population size (N) = 163, then the number of patients who will be calculated using the formula respondents Slovin (Umar, 2010) number of respondents to this study with an error rate of 10% (confidence level of 90%) are 65 respondents.

Key words: quality, satisfaction, and loyalty services

I PENDAHULUAN

Rumah Sakit Embung Fatimah Batam di Kota Batam sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kesehatan perlu mendeteksi masalah ketidakpuasan karyawan, beban kerja, dan ketidakdisiplinan karyawan serta pembagian tugas yang tidak jelas yang dapat berakibat pada penurunan kinerja pelayanan dan harus mampu memaksimalkan peran agar dapat menjawab perubahan-perubahan yang terjadi termasuk harapan masyarakat/user yang menginginkan kualitas jasa yang terus meningkat. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, rumah sakit Embung Fatimah Batam, harus mampu mengantisipasi kecenderungan perubahan lingkungan strategis organisasi guna memaksimalkan peran mengemban misi pemerintah di bidang kesehatan.

Batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud. Dengan terbatasnya waktu, biaya dan kemampuan maka penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.

a) Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

- Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Embung Batam Kota Batam ?
- Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam ?
- Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara stimultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam

b) Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.
- Untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.
- Untuk mengetahui loyalitas konsumen atas kualitas pelayanan dan kepuasan yang diberikan Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.

c) Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu

1. Manfaat Teoritis

- Bagi Penulis untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat dibangku kuliah ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi pada suatu perusahaan khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas yang dilaksanakan pada suatu perusahaan.
- Akademik digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Bagi Manajemen Rumah Sakit diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga bagi Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan tercapainya suatu loyalitas.

II TINJAUAN PUSTAKA

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian kepada negara, cita-cita, atau individu. Dalam konteks bisnis, loyalitas digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang, lebih baik lagi secara eksklusif, dan

dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada temantemannya dan rekan-rekannya. Menurut Lovelock (2010).

Selain itu, menurut Tjiptono (2010) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsiten.

Kemudian Griffin dalam Setiawan (2011), mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan keuangan, dibandingkan dengan kepuasan pelanggan.

Definisi kualitas pelayanan atau jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Umar Husen 2012).

Kualitas dalam prakteknya dapat diartikan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Menurut Umar Husen (2012) kualitas pelayanan adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (Barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasi. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau konfirmasi terhadap persyaratan atau kebutuhan. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen, Nasution (2009).

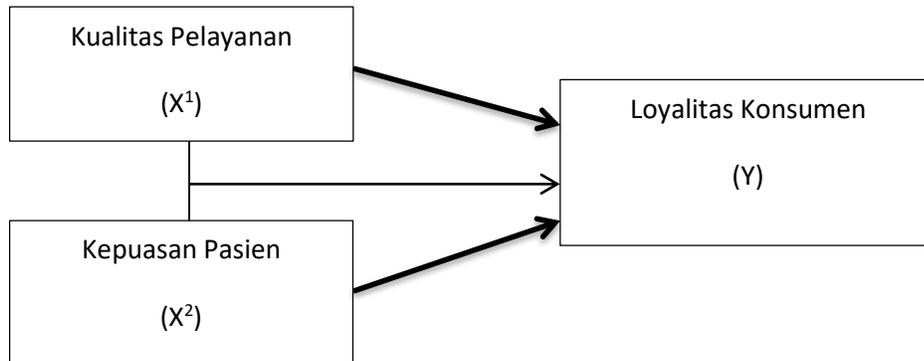
Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2010), karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa dapat diidentifikasi dengan lima kelompok karakteristik yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang tersebut diatas memiliki beberapa kesamaan, yaitu sebagai berikut : kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

III KERANGKA BERFIKIR

Setiap perusahaan apapun jenisnya memiliki tujuan pemasaran agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali. Maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pasien (X_2) sebagai variabel bebas sedangkan Loyalitas Pasien (Y) sebagai variabel terikat.



IV METODOLOGI PENELITIAN

Objek Penelitian ini dilaksanakan Rumah Sakit Embung Fatimah Batam yang berlokasi kecamatan Batu aji Kota Batam, Kepulauan Riau. Pemilihan lokasi dilakukan atas pertimbangan bahwa adanya kesediaan objek penelitian untuk memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian. Adapun waktu penelitiannya pada bulan Maret –Juli 2015.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah semua anggota populasi, waktu penelitian, pendidikan dan jenis kelamin. Jadi, yang akan diteliti hanyalah sebagian dari mereka.

Sebagian anggota populasi yang diteliti dari seluruh anggota populasi itu disebut sebagai sampel penelitian.

Identifikasi Variabel

a) Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) Kepuasan pasien Rawat jalan dan Inap (X2).

b) Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas pasien (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan pasien tetap yang ada di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. Jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak kurang lebih 163 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam . Responden tidak dibatasi menurut jenis kelamin, usia. Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Dalam menentukan jumlah sample Umar dan slovin (2010) mengatakan dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

E = persentase kelonggaran

Berdasarkan formula tersebut dengan jumlah populasi target 163 orang dan margin of error (d) sebesar 10%, maka :

$$N = 163 / (1 + 163 \times 10\%^2)$$
$$= 163 / (1 + 1,5) = 163 / 2,5 = 65,2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel = 65 rang sampel

N = jumlah populasi = 163 responden

d² = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Dalam penelitian ini jenis yang dikumpulkan yaitu: Data sekunder adalah data yang penulis dapatkan dari perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi seperti sejarah singkat perusahaan, data dari rumah sakit Embung Fatimah Batam, struktur organisasi dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu dalam penelitian ini menggunakan data Kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berasal dari hasil penelitian penyebaran kuisisioner dan dari data perusahaan. Sedangkan data kualitatif berasal dari data dari faktor eksternal perusahaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan :

1. Studi pustaka, dalam studi kepustakaan dapat dikemukakan suatu teori yang dapat digunakan untuk kepentingan penelitian. Untuk itu penulis akan melakukan studi pustaka

dengan berbagai cara yaitu membaca buku-buku, browsing dari internet dan media massa sebagai referensi bagi penulis untuk menyusun.

2. Inspeksi dokumen, survey dokumen yaitu dengan melakukan pengutipan secara langsung terhadap data-data perusahaan.
3. Data yang diperoleh langsung dari sampel penelitian atau responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada karyawan dan pasien .
4. Dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyelidikan melalui sumber dokumen

V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini variabel peningkatan kualitas pelayanan diukur melalui 10 butir pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden untuk variabel tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 : Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS	TS	R	S	SS	
1	Butir 1	0	2	2	38	23	65
		0	3,1%	3,1%	58,5%	35,4%	100%
2	Butir 2	1	1	6	32	25	65
		1,5%	1,5%	9,2%	49,2%	38,5%	100%
3	Butir 3	0	1	8	35	21	65
		0	1,5%	12,3%	53,8%	32,3%	100%
4	Butir 4	0	0	6	44	15	65
		0	0	9,2%	67,7%	23,1%	100%
5	Butir 5	0	0	9	37	19	65
		0	0	13,8%	56,9%	29,2%	100%
6	Butir 6	0	1	8	35	21	65
		0	1,5%	12,3%	53,8%	32,3%	100%
7	Butir 7	0	0	1	26	38	65
		0	0	1,5%	40%	58,5%	100%
8	Butir 8	0	0	8	39	18	65
		0	0	12,3%	60%	27,7%	100%

9	Butir 9	0	0	4	47	14	65
		0	0	6,2%	72,3%	21,5%	100%
10	Butir 10	0	0	4	47	14	65
		0	0	6,2%	72,3%	21,5%	100%
Jumlah		1	3	56	380	208	650

Tanggapan responden sebagaimana terlihat pada table diatas menunjukkan bahwa 380 orang memberikan tanggapan setuju dan 208 orang memberikan tanggapan sangat setuju. Hal ini menunjukkan peingkatan terhadap pelayanan sangat tinggi yang dimiliki oleh karyawan.

Pada penelitian ini variabel Loyalitas pasien diukur melalui 10 butir pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan responden untuk variabel tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2 : Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pasien

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS	TS	R	S	SS	
1	Butir 1	0	3	7	35	20	65
		0	4,6%	10,8%	53,8%	30,8%	100%
2	Butir 2	0	5	4	28	28	65
		0	7,7%	6,2%	43,1%	43,1%	100%
3	Butir 3	1	2	5	35	22	65
		1,5%	3,1%	7,7%	53,8%	33,8%	100%
4	Butir 4	0	3	3	43	16	65
		0	4,6%	4,6%	66,2%	4,6%	100%
5	Butir 5	1	3	3	47	11	65
		1,5%	4,6%	4,6%	72,3%	16,9%	100%
6	Butir 6	0	3	6	40	16	65
		0	4,6%	9,2%	61,5%	24,6%	100%
7	Butir 7	0	1	7	45	12	65
		0	1,5%	10,8%	69,2%	18,5%	100%
8	Butir 8	0	0	3	51	11	65

		0	0	4,6%	78,5%	16,9%	100%
9	Butir 9	0	0	5	45	15	65
		0	0	7,7%	69,2%	23,1%	100%
10	Butir 10	0	0	5	40	20	65
		0	0	7,7%	61,5%	30,8%	100%
Jumlah		2	20	48	409	171	650

Tanggapan responden sebagaimana terlihat pada table diatas menunjukkan bahwa 409 orang memberikan tanggapan setuju dan 171 orang memberikan tanggapan sangat setuju. Hal ini menunjukkan penilaian terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Embung Fatimah Batam di Kota Batam diatas rata-rata yang dimiliki oleh pasien .

Tabel 3 : Hasil Uji Validitas Peningkatan Kulaitas Pelayanan

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X ₁)	PP1	0,566	0,254	Valid
	PP2	0,544	0,254	Valid
	PP3	0,702	0,254	Valid
	PP4	0,501	0,254	Valid
	PP5	0,529	0,254	Valid
	PP6	0,702	0,254	Valid
	PP7	0,470	0,254	Valid
	PP8	0,308	0,254	Valid
	PP9	0,289	0,254	Valid
	PP10	0,594	0,254	Valid

Dari table diatas diperlihatkan total dari butir-butir Pelayanan dengan hasil yang signifikan karena terbukti nilai $r > 0,30$, dengan demikian instrumen peningkatan kualitas pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk alat diukur.

Tabel 4 : Hasil Uji Validitas Kepuasan pasien

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan (X ₂)	K1	0,538	0,254	Valid
	K2	0,615	0,254	Valid
	K3	0,654	0,254	Valid
	K4	0,501	0,254	Valid
	K5	0,488	0,254	Valid
	K6	0,700	0,254	Valid
	K7	0,406	0,254	Valid
	K8	0,420	0,254	Valid
	K9	0,456	0,254	Valid
	K10	0,700	0,254	Valid

Dari tabel 4.10 diatas diperlihatkan total dari butir-butir kepuasan pasien dengan hasil yang signifikan karena terbukti nilai $r > 0,30$, dengan demikian instrumen kepuasan pasien dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk alat diukur.

Tabel 5 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	LN1	0,676	0,254	valid
	LN2	0,625	0,254	valid
	LN3	0,784	0,254	valid
	LN4	0,725	0,254	valid
	LN5	0,564	0,254	Valid

LN6	0,547	0,254	Valid
LN7	0,299	0,254	Valid
LN8	0,452	0,254	Valid
LN9	0,446	0,254	Valid
LN10	0,487	0,254	Valid

Dari tabel diatas diperlihatkan total dari butir-butir loyalitas Pasien dengan hasil yang signifikan karena terbukti nilai $r > 0,30$, dengan demikian instrumen kepuasan kerja dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk alat diukur.

IV KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hipotesis 1. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara pelayanan, terhadap loyalitas pasien. Dengan nilai uji $t_{hitung} (-1.001) <$ dari $t_{table} (1,658)$ dan signifikansi $(0.320) >$ dari 0.005 dan ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas Pasien. Dengan angka yang positif menunjukkan pengaruh tersebut memiliki nilai negatif dan tidak signifikan.
- b. Hipotesis 2. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien. Dengan nilai uji $t_{hitung} (3.310) >$ dari $t_{table} (1,658)$ dan signifikansi $(0.001) <$ dari 0.005 dan ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien . Dengan angka yang positif menunjukkan pengaruh tersebut memiliki nilai positif dan signifikan.
- c. Hipotesis 3. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien. hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah $(153.402) >$ dari $F_{table} (1,45)$ dengan

signifikan sebesar 0.000 lebih rendah dari 0.005 yang artinya hubungan tersebut signifikan. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variable pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini sudah menjelaskan bahwa pelayanan dan kepuasan pasien dalam suatu Rumah Sakit Embung Fatimah Batam itu adalah hal penting yang dapat mendorong tingkat loyalitas pasien itu sendiri. Oleh karena itu manajemen di dalam suatu perusahaan haruslah memperhatikan hal-hal yang perlu di perhatikan yaitu konsep pelayanan yang diterapkan dan konsep kepuasan pasien yang sesuai agar dapat terciptanya loyalitas pasien dan hubungan yang harmonis antar perusahaan dan pihak ketiga (pasien).
2. Hasil penelitian ini hendaklah sebagai masukan kepada manajemen perusahaan Rumah Sakit Embung Fatimah Batam, dan dapat dipergunakan untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini.

VII DAFTAR PUSTAKA

----- Ahmad Darwin (2012), Jurnal *”Pengaruh Pengembangan SDM dan Kepuasan Kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Putra Hutama Karya Pekanbaru Riau”*. Universitas Negeri Riau.

Barata dan Yogi S (2010). *Performance Management*. Clays, Ltd. St. Ives ple, England.

-----Fauzan (2010) Jurnal *“Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran dan Hubungannya Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan pada Carefour*. Medan

----- Faisal Rahmat (2012), Jurnal “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap loyalitas Mahasiswa Memilih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yogyakarta*”. Yogyakarta

Griffin (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Hamta, F. (2016). *Persepsi Alumni Terhadap Mata Kuliah Anti Korupsi Pada Kurikulum Akuntansi 2014 (Studi Kasus Alumni Prodi Akuntansi Universitas Riau Kepulauan Batam)*. DIMENSI, 5(2).

Husen Umar. (2012) *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi 12. PT.Sun. Jakarta.

Lovelock (2010). *Performance Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

Nasution, A. P. (2016). *Analisa Pengaruh Marketing Mix Pada Tingkat Hunian Hotel Berbintang Di Kota Batam*. DIMENSI, 3(2).

Nasution (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nurcholis dan Yogi S (2010). *Organizational Behaviour, Twelfth Edition*. Prentice Hall International, Inc

Ruky. A., 2011, *Sistem Manajemen Kinerja*, Gramedia, Jakarta.

Setiawan. (2011), *Human Resorce Manajemen, terjemahan editor angelica Diana, manajemen Sumber Daya manusia, Edisi 20*, Salemba 4 Jakarta

Siagian P.S., (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Bumi Aksara, Jakarta

Sugiono.(2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sugiyono, (2009) *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Edisi I. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono. F., (2010), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Yogi S (2007) *Prinsip dan Pelayanan Kualitas pelanggan*. Yogyakarta : praha Ilmu.

Wibowo, E. A. (2016). *Pemanfaatan Teknologi E-Commerce Dalam Proses Bisnis*. EQUILIBRIA, 1(1).

