

ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MENGGUNAKAN JASA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK

Maria Yulisca Ika

email: Mariayuliscaika@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Keputusan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah fasilitas dan Lokasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan Lokasi rumah sakit terhadap Keputusan Pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak Penelitian ini dapat di tentukan dengan sampel *Purposive sampling*. Pembahasan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F, dan uji *t*. *Software spss statistic versi 22* digunakan untuk pengujian model penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja layanan, daya tarik promosi dan terhadap keputusan pasien.

KATA KUNCI: Keputusan Pasien Menggunakan Jasa

PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat bermanfaat terutama dalam hal kesehatan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara sehat. Perkembangan dan persaingan yang semakin meningkat didunia bisnis tersebut membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi kehidupan masyarakat. Dalam menentukan keputusan untuk mendatangi atau menggunakan jasa juga diperhatikan Fasilitas dan lokasi rumah sakit yang diberikan.

Seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan pasien dalam memperoleh fasilitas, suatu Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal namun mampu memenuhi segala harapan dalam memberikan pelayanan mulai dari pasien tersebut mendaftar, mengurus administrasi sampai pada bertemu dokter tidak terlalu lama dan juga pemeriksaan penunangan seperti laboratorium, peralatan canggih, radiologi, sampai pada pengambilan obat di apotek juga diharapkan dapat berjalan dengan baik dan cukup cepat dalam setiap penanganannya. (Heng & Afifah, 2020).

KAJIAN TEORITIS

Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Adam (2015: 2) yang mendefinisikannya sebagai berikut: pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan sekumpulan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan serta mengelola hubungan dengan pelanggan yang kesemuanya dapat memberikan manfaat bagi organisasi dan para *stakeholder*.

Menurut Tjiptono (2015: 41) “Pemasaran jasa (*marketing mix*) merupakan sekumpulan alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Alat-alat tersebut dapat digunakan untuk menyusun strategi jangka panjang dan juga untuk merancang program taktik jangka pendek”.

Menurut Tjiptono (2012: 317) “Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap”. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Menurut Sulastiyono (2016: 22-23): “Ada tiga indikator fasilitas inti, fasilitas pendukung, fasilitas tambahan. Fasilitas inti yaitu segala yang berhubungan fasilitas utama yang ada di rumah sakit seperti fasilitas kamar dan segala perlengkapannya”. Fasilitas pendukung yaitu fasilitas yang melengkapi dari fasilitas inti seperti pemasangan kipas angin di setiap kamar rumah sakit. Fasilitas tambahan yaitu fasilitas yang kegunaannya sangat dibutuhkan seperti Tempat Parkiran, Anjungan Tunai Mandiri, dan masjid.

Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk berobat di Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak. Lokasi dapat dikatakan membawa pengaruh yang sangat besar jika lokasi yang dipilih sangat tepat dan hal tersebut juga dapat menjadi keuntungan di masa mendatang. Tjiptono (2014: 159) “Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa baik itu perusahaan harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan peraturan di masa mendatang. Pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan cermat terhadap beberapa faktor berikut:

1. Akses, misalnya lokasi yang dilalui dengan mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu-lintas (*traffic*), menyangkut dua pertimbangan utama:
 - a. Banyaknya orang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang seringkali terjadi spontan, tanpa perencanaan, dan tanpa melalui usaha-usaha khusus.
 - b. Kepadatan dan kemacetan lalu-lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya terhadap pelayanan kepolisian, pemadam kebakaran, atau ambulans.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
5. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.
6. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
7. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing.
8. Peraturan pemerintah. Ada beberapa identifikasi kebutuhan dalam proses diawali ketika seseorang mendapatkan stimulus (pikiran, tindakan atau motivasi) mendorong dirinya untuk mempertimbangkan pembelian barang atau jasa tertentu”.

Menurut Thamrin dan Tantri (2012: 135): “Menyatakan dalam perilaku pembelian melalui proses keputusan yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku purnabeli. Tugas pemasar adalah memahami perilaku pembeli pada setiap tahap dan pengaruh-pengaruh apa yang ada”.

Menurut Setiyaningrum, Udaya dan Efendi (2015: 288): “Proses pengambilan keputusan konsumen terdiri atas beberapa tahapan, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pengevaluasian alternatif, pembelian dan pengalaman”.

Menurut Tjiptono (2015: 56-74): terdapat lima indikator dari keputusan pembeli sebagai berikut:

1. Identifikasi kebutuhan, proses pembelian diawali ketika seorang mendapatkan stimulus (pikiran, tindakan dan motivasi) yang mendorong dirinya untuk mempertimbangkan pembelian barang atau jasa tertentu.
2. Pencarian informasi, identifikasi masalah atau kebutuhan memerlukan solusi yang biasanya berupa pembelian barang atau jasa spesifik. Sebelum memutuskan tipe produk, merek spesifik, dan pemasok yang bakal dipilih, konsumen biasanya mengumpulkan berbagai informasi mengenai alternatif-alternatif yang ada.
3. Evaluasi alternatif, setelah terkumpul berbagai alternatif solusi, konsumen kemudian mengevaluasi dan menyeleksinya untuk menentukan pilihan terakhir.
4. Pembelian dan konsumsi, terdapat interaksi antara pemasaran dan pelanggan selama tahap pembelian aktual, tahap pemakaian barang biasanya terlepas dari pengaruh langsung para pemasar.

5. Evaluasi pembeli, pemasar biasanya berusaha meminimumkan disonasi kognitif pelanggan dengan berbagai strategi di antaranya melakukan kontrak purnabeli dengan pelanggan, menyediakan *reassuring letters* dikemaskan produk, menyediakan garansi dan jaminan, dan memperkuat keputusan pelanggan melalui iklan perusahaan.

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas serta model penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, adalah:

- H₁: Ada pengaruh fasilitas terhadap keputusan pasien menggunakan jasa pada Rumah sakit Bhayangkara di Pontianak, dan
 H₂: Ada pengaruh lokasi terhadap pada keputusan pasien menggunakan jasa pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak.

METODE PENELITIAN

Bentuk metode penelitian dapat digolongkan menjadi dua kategori umum yaitu: metode penelitian kualitatif atau kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dan studi dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak yang berjumlah sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

TABEL 1
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK
UJI VALIDITAS

Variabel	Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Fasilitas (X ₁)	X _{1.1}	0,611	0,196	Valid
	X _{1.2}	0,731	0,196	Valid
	X _{1.3}	0,624	0,196	Valid
Lokasi (X ₂)	X _{2.1}	0,555	0,196	Valid
	X _{2.2}	0,667	0,196	Valid
	X _{2.3}	0,511	0,196	Valid
	X _{2.4}	0,671	0,196	Valid
Keputusan Pasien (Y)	X _{3.1}	0,700	0,196	Valid
	X _{3.2}	0,731	0,196	Valid
	X _{3.3}	0,545	0,196	Valid

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak hasil r hitung lebih besar dari pada R tabel sehingga dapat dikatakan bahwa indikator dari pernyataan variabel kinerja layanan, daya tarik promosi, citra rumah sakit dan keputusan pasien adalah valid. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel penelitian dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

TABEL 2
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK
UJI RELIABILITAS

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Alpha	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0,877	0,60	RELIABEL
Lokasi (X_2)	0,802	0,60	RELIABEL
Keputusan Pasien (Y)	0,741	0,60	RELIABEL

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak hasil perhitungan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel fasilitas adalah 0,877 lebih besar dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel lokasi adalah 0,802 lebih besar dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel keputusan pasien 0,741 lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat dinyatakan bahwa fasilitas, lokasi dan keputusan pasien yang digunakan reliabel.

TABEL 3
RUMAH SAKIT BERSALIN JEUMPA DI PONTIANAK
HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	5,586	1,359		4,110	,000
Total_Fasilitas	,280	,089	,306	3,163	,002
Total_Lokasi	,210	,078	,260	2,692	,008

a. Dependent Variable: TOTAL_KP

Sumber: Output SPSS versi 22, 2022

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil pada pengujian Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak yang telah diperoleh, dapat disusun dalam bentuk persamaan linear berganda yaitu $Y = 0,280 X_1 + 0,210 X_2$. Penjelasan mengenai hasil penilaian terhadap fasilitas, dan lokasi terhadap keputusan pasien menggunakan jasa tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien untuk X_1 atau variabel fasilitas yaitu memiliki nilai sebesar 0,280. Hal ini menunjukkan variabel fasilitas berpengaruh secara positif terhadap variabel keputusan pasien. Dengan demikian peningkatan variabel fasilitas akan diikuti variabel keputusan pasien.
- b. Nilai koefisien untuk X_2 atau variabel lokasi yaitu memiliki nilai sebesar 0,210. Hal ini menunjukkan variabel lokasi berpengaruh secara positif terhadap variabel keputusan pasien. Dengan demikian peningkatan variabel lokasi akan diikuti variabel keputusan pasien.

TABEL 4
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std.Deviation</i>	,98007355
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,073
	<i>Positive</i>	,073
	<i>Negative</i>	-,042
<i>Test Statistic</i>		,073
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}

a. *Test distribution is Normal.*

b. *Calculated from data.*

c. *Lilliefors Significance Correction.*

d. *This is a lower bound of the true significance.*

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak memiliki nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang telah diperoleh sebesar 0,200 dan menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansinya 0,05 dengan hasil pengujiannya $0,200 > 0,050$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa model regresi memenuhi model regresi yang telah berdistribusi normal.

TABEL 5
RUMAH SAKIT BAHAYANGKARA DI PONTIANAK
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,586	1,359		4,110	,000		
	Total_Fasilitas	,280	,089	,306	3,163	,002	,857	1,167
	Total_Lokasi	,210	,078	,260	2,692	,008	,857	1,167

a. *Dependent Variable:* keputusan Pasien

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 5 dapat dilihat pada tabel bahwa hasil dari pengujian multikolinearitas pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak yang diperoleh dengan melihat nilai toleransi dan VIF. Nilai toleransi pada variabel fasilitas sebesar 0,857, Nilai toleransi pada variabel lokasi sebesar 0,857, maka dapat dijelaskan bahwa nilai toleransi pada kedua variabel tersebut $>0,10$ sehingga dapat di nyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Kemudian untuk nilai VIF pada variabel fasilitas sebesar 1,167 dan nilai VIF pada variabel lokasi 1,167. maka dapat dijelaskan bahwa nilai VIF pada kedua variabel tersebut $< 10,00$ sehingga penelitian dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas dan dapat dilakukan untuk penguji berikutnya.

TABEL 6
RUMAH SAKIT BAHAYANGKARA DI PONTIANAK
HASIL UJI HETEROSKEDASTISIAS

Model		Coefficients					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,586	1,359		4,110	,000	
	X ₁	,280	,089	,306	3,163	,002	
	X ₂	,210	,078	,260	2,692	,008	

a. *Dependent Variable:* Keputusan pasien

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa hasil pengujian heteroskestisitas pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak adalah menunjukkan nilai signifikansi dari semua variabel independen lebih dari 0,05. Adapun hasil nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen yaitu: Nilai pada variabel fasilitas atau X₁ adalah (0,063 $>$ 0,050). Untuk nilai pada variabel lokasi atau X₂ adalah (0,053 $>$ 0,05). Dengan demikian, dapat dikonklusikan bahwa pada model regresi penelitian

tersebut adalah tidak terdapat masalah bahwa pada model regresi penelitian tersebut adalah tidak terdapat masalah atau dinyatakan lolos dalam pengujian heteroskedastisitas.

TABEL 7
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK
HASIL UJI PENGARUH VARIABEL DEPENDEN (X) TERHADAP
VARIABEL DEPENDEN (Y)

Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,471 ^a	,222	,206	,990

a. Predictors: (Constant), Total Lokasi, Total Fasilitas

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa hasil pengujian koefisien determinasi (*R square*) pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak adalah sebesar 0,576. Besarnya angka pada koefisien determinasi (*R square*) sama dengan 22,20%. Maka dapat dikimpulkan angka tersebut mengandung arti bahwa variabel fasilitas (X_1), dan lokasi (X_2) terhadap variabel secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel keputusan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak yaitu sebesar 22,20% sisanya 77,80% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

TABEL 8
SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK
HASIL UJI PENGARUH VARIABEL DEPENDEN (X) TERHADAP
VARIABEL DEPENDEN (Y)

ANOVA^a

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	(Constant)	-2,294	1,412		-1,624	,108
	X ₁	,067	,030	,214	2,274	,025
	X ₂	,053	,018	,226	3,012	,003

a. Dependent Variable: Total Keputusan

b. Predictors: (Constant), Total Lokasi, Total Fasilitas

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 3.26 dapat diketahui bahwa pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak hasil pengujian uji F yang ditampilkan pada nilai signifikansi pada uji F yaitu ($0,000 < 0,05$) yang berarti bahwa pengujian tersebut telah lolos uji F. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pasien.

TABEL 3.27
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DI PONTIANAK
HASIL UJI PENGARUH VARIABEL DEPENDEN (X)
TERHADAP VARIABEL DEPENDEN (Y)

Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	5,586	1,359		4,110	,000
X ₁	,280	,089	,306	3,163	,002
X ₂	,210	,078	,260	2,692	,008

a. Dependent Variable: Total Keputusan

Sumber: Data olahan program SPSS versi 22, 2020

Dari Tabel 3.27 dapat dilihat bahwa hasil pengujian uji t pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak untuk variabel fasilitas X₁, dan lokasi X₂. Berikut ini adalah hasil yang diperoleh dari pengujian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak hasil analisis yaitu fasilitas yang ditunjukkan dan diberikan pihak Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak sudah baik. Pada proses penanganan pasien sudah dilakukan dengan baik oleh dokter maupun perawat yang bertugas menangani pasien dengan fasilitas yang lengkap. Ruangan yang digunakan untuk berobat maupun ruang tunggu sudah baik dan bersih, sehingga membuat pasien merasa nyaman ketika sedang melakukan pemeriksaan maupun saat menunggu antrian. Variabel lokasi hasil analisis yaitu lokasi dengan keamanan, kenyamanan, strategis, lokasi mudah dijangkau dan informasi yang jelas sudah baik sehingga mudah untuk dipahami masyarakat. Dalam hal ini pihak rumah sakit juga membuat website sehingga dan informasi juga bisa didapatkan dari mulut ke mulut. Karena dalam pelayanan yang baik baik oleh pihak medis maupun karyawan yang berkerja, maka memiliki pandangan yang baik di mata masyarakat. Lokasi rumah sakit hasil analisis yaitu lokasi rumah sakit sudah baik, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi agar lebih tertarik pada Rumah Sakit Bhayangkara di Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Amir, Taufiq. 2017. *Perilaku Organisasi*. Kencana: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Chang, William. 2014. *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, dan Disertasi untuk Mahasiswa*. Jakarta: Erlangga.
- Dharmamesta, Basu Swastha dan Irawan. 2008 *Manajemen pemasaran Modern*, edisi dua. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Effendi, Usman. 2015. *Assas Manajemen*. Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fahmi, Irham. 2016. *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IMB SPSS*. Semarang: Undip.
- Handoko, Hani. 2008. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPF.
- Lupiyoadi, Rambat. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Selemba Empat.
- P.Robbins, Stephen dan Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, edisi 13 jilid1. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gaya media.
- Setyaningrum, Ari, Jusuf Udaya, dan Efendi. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Heng, L. dan Afifah, N. (2020). Entrepreneurial Orientation for Enhancement of Marketing Performance. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 46-53.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2014. Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

_____. 2008. Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (judul asli: Principles Of Marketing), edisi keduabelas, jilid 1. Penerjemah Sabran. Jakarta: Erlangga.

_____. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (judul asli: Principles Of Marketing), edisi keduabelas, jilid 2. Penerjemah Sabran. Jakarta: Erlangga.

