

PENGARUH *PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN PASIENT DI RSUD BIMA

Filansyah¹, Sri Ernawati²

¹²Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)

Email : sriernawati.stiebima@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *people* dan *physical evidence* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Bima, Data di kumpulkan dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 pasien. Analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, determinasi, korelasi, uji t dan uji f dengan aplikasi SPSS 23.0. Hasil dari penelitian ini menunjukan tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel *people* terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima, terdapat pengaruh variabel *physical evidence* yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima dan terdapat pengaruh *people* dan *physical evidence* yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima.

Kata Kunci : *People*, *Physical Evidence* dan Kepuasan Konsumen

Abstract – *This study aims to determine the effect of people and physical evidence partially and simultaneously on consumer satisfaction at Bima Hospital. Data was collected by distributing questionnaires to 50 patients. Data analysis used validity test, reliability test, classical assumption, multiple linear regression, determination, correlation, t test and f test with SPSS 23.0 application. The results of this study indicate that there is no significant effect of the people variable on consumer satisfaction at Bima Hospital, there is a significant influence of physical evidence on consumer satisfaction at Bima Hospital and there is a significant influence of people and physical evidence on consumer satisfaction at Bima Hospital.*

Keywords: *People, Physical Evidence and Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Masyarakat sudah semakin kritis terhadap pelayanan rumah sakit, hal ini makin terbukti dengan makin banyaknya protes berupa tulisan surat pembaca di media masa dan komplain langsung kepada petugas rumah sakit atas pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan. Pelayanan yang tidak memuaskan tersebut bisa berasal dari karyawan rumah sakit, atau prosedur rumah sakit yang berbelit-belit, dan bisa

juga berasal dari infrastruktur rumah sakit yang tidak memadai. Kondisi inilah yang menyebabkan perlunya pelayanan yang memuaskan kepada pasien dan mutlak dilakukan oleh rumah sakit agar pasien makin terkesan. Nelson (2005:543) menyatakan “*it costs five times more to acquire a customer than to retain a customer*” artinya bahwa biaya untuk

memperoleh pelanggan baru lima kali lebih besar dari pada mempertahankan pelanggan.

Physical Evidence adalah alat pemasaran yang dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan hidup perusahaan. Bukti fisik merupakan salah satu komponen yang memperlihatkan secara langsung kualitas produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat memberikan persepsi kepada konsumen untuk menciptakan kepuasan. Karena hal ini dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap perusahaan jasa . Unsur-unsur yang termasuk kedalam bukti fisik, antara lain, unsur lingkungan fisik dan unsur lingkungan interior. Untuk itu, bukti fisik merupakan point penting dalam penyampaian jasa hal ini dikarenakan bukti fisik sebagai pemisah antara ekspektasi pelanggan dan penyampaian jasa.

Pelayanan yang bermutu bukan hanya pelayanan medis, tetapi pada penyelenggaraan rekam medis menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang dapat diketahui melalui kelengkapan pengisian rekam medis. Rekam medis merupakan berkas yang berisikan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. *Physical Evidence* menurut Kotler (2011) adalah bukti yang dimiliki oleh penyedia jasa yang ditujukan kepada konsumen sebagai usulan nilai tambah konsumen. pemasaran menurut Kotler dan Armstrong (2012) adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan.

Rumah sakit umum daerah bima adalah salah satu rumah sakit terbesar yang

ada di kota bima, rumah sakit ini sendiri mempunyai kapasitas yang besar pada bima itu sendiri, karena memang layanan yang serba memadai dan dokter maupun perawat yang berjumlah banyak karena otoritas penampungannya sangat banyak, rumah sakit ini sendiri kebanyakan di datangi oleh masyarakat kota maupun kabupaten hingga diluar bima ini sendiri karena memang kebanyakan masyarakat cenderung melakukan perawatan pada rumah sakit ini sendiri.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, ada beberapa masalah terkadang yang hadir dari rumah sakit maupun keluhan dari masyarakat tersebut, yakni ditemukan beberapa perawat yang enggan bersikap tidak lembut terhadap pasien dan cenderung tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien, hal ini terjadi ketika pelayanan dari beberapa pelayanan yang diterima oleh beberapa pasien yang melakukan pengobatan di rumah sakit daerah bima ini sendiri. Ketidaknyamanan pasien maupun pengunjung karena memang kebersihan belum mampu di tangani habis oleh pihak rumah sakit, yakni juga bau obat-obatan yang

sangat menyengat sehingga pasien merasa tidak nyaman dengan kondisi tersebut.

Kesiapan rumah sakit dalam menyediakan fasilitas fisik memang harus terpenuhi begitu pula yang ada pada RSUD BIMA yang dimana semua persiapan fasilitas fisik masih menemukan kebuntuan dalam memenuhi standar atau menyediakan fasilitas yang di perlukan oleh rumahsakit itu sendiri. Sebutsaja ketersediaan oksigen di RSUD BIMA yang masih bilang cukup kurang apalagi kebutuhan akan oksigen di tengah masa pandemi covid-19 yang memang di haruskan semua rumahsakit

harus memenuhi kebutuhan pasien, RSUD menemukan kebuntuan dalam penyediaan oksigen bagi para pasien, fasilitas ruang tunggu yang ada pada RSUD BIMA yang masih terbilang kurang memenuhi standar dengan kuota pasien dan keluarga yang memeanng terjadi penumpukan di ruang tunggu, hal itu yang menyebabkan pula terjadi kebingungan bagi pegawai rumah sakit dalam mendata pasien atau keluarga pasien akibat terjadi penumpukan, selain itu dengan adanya penumpukan secara medis dapat memudahkan penyebaran firus, dan yang terhir adalah kapasitas tempat parkir yang terbatas sehingga tidak bisa mengakomodir seluruh kendaraan pasien maupun pegawai RSUD BIMA hal ini menyebabkan pengugunaan ruas jalan yang ada di depan rumah sakit sehingga tidak jarang terjadi kemacetan, selain itu ambulan yang membawa pasien memiliki kesulitan akses akibat banyak dan menumpuknya kendaraan yang di gunakan sebagai tempat parkir.

Dari permasalahan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Pengaruh People dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Bima”.

KAJIAN PUSTAKA

People

Menurut Lovelock (2011:48) People adalah individu yang memiliki keterampilan interpersonal dan sikap positif yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Menurut Hurriyati (2015:62), Orang (People) adalah semua pelaku yang memainkan peran dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.

Menurut Bilson (2011:45) mengukur People dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut : 1. Kompetensi, yaitu orang-orang yang bertugas dapat melakukan tugasnya dengan sangat handal serta penuh keahlian pada bidangnya masing masing. 2. Kesopanan, yaitu orang-orang yang memberikan jasa selalu bersikap ramah, baik, sopan kepada konsumen. 3. Selektif, yaitu orang-orang yang menjadi penyaji jasa sebelum di pekerjaan harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh masing - masing perusahaan penyedia jasa. 4. Komunikatif, yaitu orang-orang yang menyajikan jasa akan selalu memberikan informasi penting yang akan disampaikan kepada konsumen.

Physical Evidence

Menurut Lupiyando, Rambat dan Hamdani(2009:71) Physical Evidence adalah lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Menurut Zeithaml 2000 dalam Tjiptono (2008:78) menyatakan bahwa sarana fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut Assauri (2010:98) Indikator Physical Evidence yaitu, sebagai berikut: 1. Lingkungan, yaitu lingkungan dengan kondisi yang nyaman serta menarik pada internal maupun eksternal lokasi usaha. 2. Tata Letak, yaitu berkaitan dengan penataan lokasi yang baik dan enak dilihat 3. Fasilitas Tambahan, yaitu dengan memberikan fasilitas-fasilitas pendukung.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2011). Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan yang penting dari sebuah bisnis. Kepuasan ini dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh konsumen dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen itu sendiri atas suatu produk atau jasa yang ia gunakan.

Menurut Daryanto (2014) ada 5 indikator kepuasan konsumen yaitu: 1. Kualitas Jasa Pelanggan akan merasa puas apabila pembeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik. 2. Harga Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka. 3. Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu system, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit di tiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukan lah pekerjaan mudah. Perbaikan harus di lakukan mulai dari proses seleksi, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah tiga tahun, 4. Emosional Kondisi perasaan

seperti rasa percaya diri dan rasa bangga mempengaruhi kepuasan konsumen, 5. Kemudahan menyediakan kemudahan dalam setiap penyampaian jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima (RSUD) Jl. Langsung No.1, Rabangodu Selatan, Raba, Kota Bima, Nusa Tenggara Barat. 84115

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Penelitian Asosiatif adalah Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sujarweni 2015,16). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan studi pustaka, observasi dan kuisioner.

Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien yang pernah berkunjung di RSUD Bima, dengan pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, Sehingga sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah 50 pasien sebagai responden karena keterbatasan waktu dan biaya.

Data-data yang di dapatkan dari hasil observasi dan penyebaran kuisioner kemudian di lakukan analisis dengan menggunakan analisis yaitu :

1. Uji Validitas
2. Uji Reabilitas
3. Uji Asumsi Klasik
4. Analisis Regresi Linier Berganda
5. Koefisien Korelasi
6. Koefisien Determinasi
7. Uji T
8. Uji F

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dari hasil pengujian Uji Validitas yang di lakukan dengan menggunakan

Program SPSS versi 23.0 maka dapat di nyatakan bahwa variabel People, Physical Evidence, dan Kepuasan Konsumen pada keseluruhan instrumen yang di gunakan di nyatakan Valid. Karena rhitung > 0.300.

TABEL 1.
Uji Validitas Variabel X1

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0.563	>0.300	Valid
2.	0.666	>0.300	Valid
3.	0.655	>0.300	Valid
4.	0.765	>0.300	Valid
5.	0.336	>0.300	Valid
6.	0.524	>0.300	Valid
7.	0.582	>0.300	Valid
8.	0.486	>0.300	Valid

Sumber : Data yang di olah 2022

TABEL 2.
Uji Validitas Variabel X2

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0.851	>0.300	Valid
2.	0.754	>0.300	Valid
3.	0.884	>0.300	Valid
4.	0.882	>0.300	Valid
5.	0.861	>0.300	Valid
6.	0.844	>0.300	Valid

Sumber : Data yang di olah 2022

TABEL 3
Uji Validitas Variabel Y

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0.778	>0.300	Valid
2.	0.763	>0.300	Valid
3.	0.759	>0.300	Valid
4.	0.683	>0.300	Valid
5.	0.844	>0.300	Valid
6.	0.837	>0.300	Valid
7.	0.752	>0.300	Valid
8.	0.646	>0.300	Valid
9.	0.722	>0.300	Valid
10.	0.596	>0.300	Valid

Sumber : Data yang di olah 2022

UJI RELIABILITAS

Pengukuran reabilitas dilakukan dengan cara Uji Statistik Cronbach Alpha

(α). Suatu Konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.600.

TABEL 4
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Realibilitas	Keterangan
X1	0.709	>0.600	Reliabel
X2	0.921	>0.600	Reliabel
Y	0.908	>0.600	Reliabel

Sumber : Data yang di olah 2022

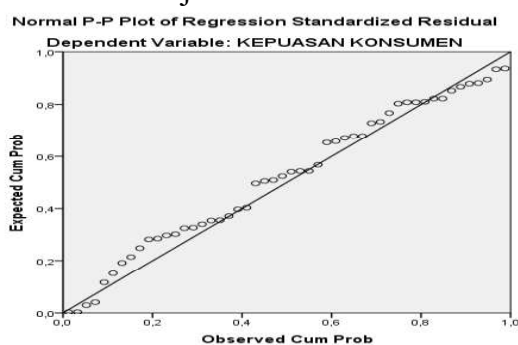
Dari hasil Uji Reliabilitas di dapatkan semua nilai dari People, Physical Evidence, dan Kepuasan Konsumen menghasilkan nilai cronbach alpha > 0,600. Sehingga disimpulkan bahwa

semua instrumen dalam penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 5
Uji Normalitas



Berdasarkan gambar Uji Normalitas, model regresi berdistribusi normal ini disebabkan data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal

jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikoleniaritas

Tabel 6
Uji multikoleniaritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18,081	6,496		2,784	,008		
PEOPLE	,083	,219	,044	,380	,706	,688	1,454
PHYSICAL EVIDENCE	,846	,135	,725	6,245	,000	,688	1,454

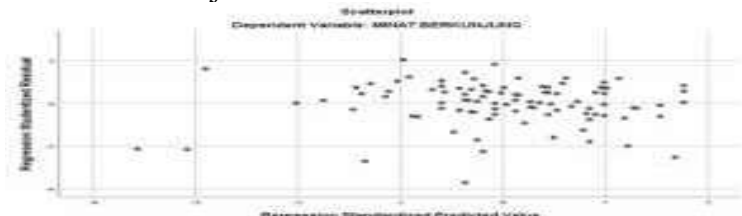
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai tolerance $0.688 > 0,100$ dan nilai VIF $1.454 < 10,00$, sehingga dapat

disimpulkan oleh peneliti bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Tabel 7
Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan grafik scatterplot diatas, tidak ada pola-pola yang jelas (gergelombang, melebar kemudian menyempit), serta titik-titik menyebar

diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 8
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,751 ^a	,564	,545	3,698	2,292

a. Predictors: (Constant), PHYSICAL EVIDENCE, PEOPLE

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan Uji Autokorelasi pada tabel 1.8, nilai du dicari pada distribusi nilai tabel durbin watson nilai k (2) dan N (100) dengan signifikansi 5% Nilai du

(1,6283) < Durbin Watson (2,292) < 4-du (2,3717) artinya tidak terjadi gejala autokorelasi.

Analisis regresi linear berganda

Tabel 9
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,081	6,496		2,784	,008
	PEOPLE (X1)	,083	,219	,044	,380	,706
	PHYSICAL EVIDENCE (X2)	,846	,135	,725	6,245	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

Persamaan regresi linier berganda
 $Y = 18,081 + 0,083 X_1 + 0,846 X_2$

1. Konstantan = a = 18,081 artinya jika People dan Physical Evidence konstan atau sama dengan nol maka kepuasan konsumen pada

RSUD Bima akan naik sebesar 18,081.

2. Koefisien variabel b1 = 0,083 artinya jika People naik sebesar 1% dimana Physical Evidence konstan maka Kepuasan Konsumen pada

RSUD Bima akan naik sebesar 0,083.

- Koefisien variabel $b_2 = 0,846$ artinya jika Physical Evidence naik sebesar 1% dimana People dan Kepuasan Konsumen pada RSUD Bima akan naik sebesar 0,846. Hal ini menunjukkan bahwa variabel People dan Physical Evidence memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Bima.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 2.0 Koefisien Determinasi diatas, nilai Koefisien Determinasi sebesar 0,564, pengujian ini menyatakan bahwa pengaruh People dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0,564 atau 56,4%, sedangkan 43,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di uji dalam penelitian ini.

Uji T

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 23.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 10
Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,081	6,496		2,784	,008
PEOPLE (X1)	,083	,219	,044	,380	,706
PHYSICAL EVIDENCE (X2)	,846	,135	,725	6,245	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

- Pengaruh *People* terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Bima

Dari tabel diatas nilai Thitung 0,380 dan Ttabel 1,667 dengan nilai signifikansi $0,706 > 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama (H1) “ *People* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Bima” Ditolak. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Pratama et.al (2021), yang menyatakan bahwa *People* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Costum Aksesoris Motor Di Xilam 01 Nganjuk.

- Pengaruh *PhysicalEvidence* Terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Bima

Nilai Thitung 6,245 Ttabel 1,667 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis (H2) “*PhysicalEvidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Bima” Diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Sutianto et al 2020) yang menyatakan bahwa *PhysicalEvidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Kereta Coneter Indonesia (KCI).

Uji F

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 23.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 11

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	831,206	2	415,603	30,384	,000 ^b
	Residual	642,874	47	13,678		
	Total	1474,080	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN (Y)

b. Predictors: (Constant), PHYSICAL EVIDENCE (X2), PEOPLE (X1)

Pengaruh People dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Bima

Berdasarkan hasil output SPSS Versi 23.0 diatas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Fhitung $30,384 > F_{tabel} 3,19$, sehingga dapat dinyatakan hipotesis (H3) diterima People dan Physical

Evidence secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Veronika & Samboro, 2019 yang menyatakan bahwa People dan Physical Evidence berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Prima Digital Printing dan Digital Image.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel *People* terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima.
- Terdapat pengaruh Variabel *PhysicalEvidence* yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima.
- Terdapat pengaruh *People* dan *Physical Evidence* yang

signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Bima

Saran

Saran yang dapat peneliti ajukan adalah bagi pihak yang berwenang pada RSUD Bima agar memperhatikan kembali terkait dengan hal-hal yang diperlukan oleh pasien dan keluarga demi menciptakan kenyamanan dan kualitas terbaik untuk menjunjung tinggi kesehatan sesama manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Aji, DP, & Maskan, M. (2020). PENGARUH HARGA, ORANG DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUTUSAN

PELANGGAN MENGGUNAKAN LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PURI

- BUNDA MALANG. Jurnal Aplikasi Bisnis , 5 (2), 471-474.
- Permatasari, S. I., & Basuki, R. S. (2018). Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. Jurnal Aplikasi Bisnis, 4(1), 293-296.
- Pratama, M. E. Y., Aliami, S., & Leksono, P. Y. (2021, September). KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE PADA BENGKEL CUSTOM AKSESORIS MOTOR DI XILAM 01 NGANJUK. In Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi (Vol. 6, No. 1, pp. 440-447).
- Ramadona, V., & Basuki, S. (2017). Pengaruh People dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Kediri. Jurnal Aplikasi Bisnis, 2(1), 37-40.
- SANJAYA, S., & PRATIWI, N. (2018). Pengaruh People, process, dan Physical Evidence terhadap kepuasan atas pelayanan pada perbankan syariah di kota Padang. Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, 3(2), 193-201.
- Sanjaya, S. (2017). Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang. UNES Journal Of Social and Economics Research, 2(1), 58-64.
- Simangunsong, M. (2018). Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Brooklyn Barbershop Jln. Letjen S Parman No. 188 A/B Medan).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT KERETA COMMUTER INDONESIA (KCI). Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, 22(2), 234-242.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu (studi pada konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).