



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/view/won3109>

Karakteristik Individu dan Kinerja Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Ona Ariyani Umaternate¹, Wa Ode Sri Asnaniar², Samsualam³

^{1,2,3} Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (K): onaariyani23@gmail.com

onaariyani@gmail.com¹, samsu.alam@umi.ac.id², waode.sriasnaniar@umi.ac.id³

(081312207673)

ABSTRAK

Karakteristik individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki seseorang karyawan yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan orang lain untuk mempertahankan dan memperbaiki kerja didalam organisasinya. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dan kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS Pelamonia Tk II kota Makassar. penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini berjumlah 50 responden dengan teknik *stratified sampling* atau *stratified random sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji statistik *Chi-Squar*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis antara umur dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,003 > 0,05$, pendidikan dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,002 > 0,05$, penghasilan dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,012 > 0,05$, penanggung biaya dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,011 > 0,05$, jarak tempat tinggal dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,019 > 0,05$, kinerja pelayanan dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,037 > 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini Karakteristik individu dan Kinerja pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar.

Kata kunci : Karakteristik Individu, Kinerja Pelayanan, Loyalitas Pasien Rawat Jalan

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.won@umi.ac.id

Phone :

+62 85242002916

Article history :

Received 18 Maret 2022

Received in revised 22 Maret 2022

Accepted 25 April 2022

Available online 30 Juni 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Individual characteristics are characteristics or special traits possessed by an employee that can make him/her have different abilities from others to maintain and improve work within the organization. This study aims to determine the relationship between individual characteristics and service performance with the loyalty of outpatients at the pelamonia hospital Tk II Polyclinic in Makassar. This research is descriptive analytic research with cross sectional approach. The sample of this research is 50 respondents with stratified sampling technique or stratified random sampling. The research instrument used a questionnaire. Data analysis using Chi-Square statistical test. The results of this study indicate that the results of the analysis between age and loyalty of these outpatients obtained a p-value of $0.003 > 0.05$, education and loyalty of these outpatients obtained a p-value of $0.002 > 0.05$, income and loyalty of these outpatients the p-value obtained is $0.012 > 0.05$, the cost bearer and loyalty of these outpatients is obtained a p-value of $0.11 > 0.05$, the distance of residence and the loyalty of these outpatients is obtained a p-value of $0.019 > 0.05$, service performance and loyalty of these outpatients obtained a p-value of $0.037 > 0.05$. the conclusion of this study is that individual characteristics and service performance have a significant relationship with the loyalty of outpatients at the TK II Pelamonia Hospital Polyclinic, Makassar City.

Keywords : Individual Characteristics, Service Performance, Outpatient Loyalty.

PENDAHULUAN

Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk pengobatan yang dilakukan tanpa pasien menginap di rumah sakit.¹ survey awal di RSUD Kota Bandung pada tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan pada poliklinik penyakit dalam, poli syaraf, fisioterapi, kesehatan anak, mata, dan jantung merupakan poliklinik dengan angka kunjungan pasien terbanyak dari klinik lain yaitu 27.073 pasien penyakit dalam, 23.149 pasien poli syaraf, 14192 pasien fisioterapi, 12.336 pasien kesehatan anak, 11.073 pasien poliklinik mata, dan 9252 pasien poliklinik jantung. Sedangkan poliklinik Konsultasi Gizi 515 pasien. Konservasi Gigi 321 pasien, dan Akupuntur 203 pasien yang merupakan angka kunjungan paling sedikit dengan selisih yang jauh dari poliklinik lain di RSUD Kota Bandung tahun 2017. Sehingga pada 6 poli dengan jumlah kunjungan yang paling banyak mengakibatkan antrian yang terlalu lama serta kurang nyamannya pasien menunggu diruang tunggu.² Kunjungan pasien rawat jalan di sebuah rumah sakit merupakan sumber pangsa pasar bagi rumah sakit, karena jumlah kunjungannya jauh lebih besar dari kunjungan rawat inap. Dimasa mendatang jumlah kunjungan pasien rawat jalan diperkirakan mampu mengimbangi pendapatan pelayanan rawat inap rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan juga dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan rawat jalan di rumah sakit.³

Karakteristik individu adalah minat, sikap. Dan kebutuhan yang dibawah seseorang didalam situasi kerja. Minat adalah sikap yang membuat seseorang senang akan objek kecenderungan atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti dengan perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi itu. Karakteristik individu adalah cara memandang ke obyek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dari beberapa pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa karakteristik individu merupakan karakter seseorang atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan jasa yang saat ini berada dalam iklim

persaingan yang sangat ketat. Poliklinik merupakan unit pelayanan yang juga berdasar kepercayaan, sehingga masalah sarana prasarana dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien. Peningkatan sarana prasarana berupa penyediaan ruang/gedung, alat-alat kesehatan, mobil ambulan, obat-obatan dan lain-lain diiringi pemanfaatan sarana prasarana tersebut sesuai fungsinya, serta didukung dengan penampilan kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan kepuasan sebagaimana yang diharapkan oleh pasien (Ristiani, 2017)

Kunjungan pasien rawat jalan di sebuah rumah sakit merupakan sumber pangsa pasar bagi rumah sakit, karena jumlah kunjungannya jauh lebih besar dari kunjungan rawat inap. Dimasa mendatang jumlah kunjungan pasien rawat jalan diperkirakan mampu mengimbangi pendapatan pelayanan rawat inap rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan juga dapat digunakan sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika, sedangkan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectiona* untuk menilai hubungan karakteristik individu dan kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar pada bulan juli 2021. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik *stratified sampling* atau *stratified random sampling* (sampel acak stratifikasi). Instrumen yang di gunakan adalah kuesioner. Analisa data pada penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dengan program SPSS versi *for windows*.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

Kategori	Jumlah	Persentase
Lansia	9	18%
Dewasa	41	82%
Jumlah	50	100%

Tabel 1 Menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang masuk pada kategori dewasa dengan rentang umur antara 26 sampai 45 tahun sebanyak 41 orang (82%), sedangkan sisanya merupakan responden yang masuk pada kategori lansia dengan rentang umur antara 46 sampai 65 tahun sebanyak 9 orang (18%). Hal ini mengartikan bahwa, pasien rawat jalan yang ada di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar rata-rata berusia dewasa.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah	Persentase
----------	--------	------------

Tinggi	44	88%
Rendah	6	12%
Jumlah	50	100%

Tabel 2 dapat menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan dalam kategori tinggi pada jenjang pendidikan SMA sampai Perguruan Tinggi sebanyak 44 orang (88%), sedangkan sisanya merupakan responden yang memiliki latar belakang pendidikan dalam kategori rendah pada jenjang pendidikan SD sampai SMP sebanyak 6 orang (12%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan

Kategori	Jumlah	Persentase
Tinggi	25	50%
Rendah	25	50%
Jumlah	50	100%

Tabel 3 dapat menunjukkan bahwa responden yang memiliki kategori rendah dengan penghasilan dibawah Rp 2.250.000 penghasilan pada kategori tinggi dengan penghasilan diatas Rp 2.250.000 sebanyak 25 orang (50%),.000 sebanyak 25 orang (50%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penanggung Biaya

Kategori	Jumlah	Persentase
BPJS	50	100%
Umum	0	0%
Jumlah	50	100%

Tabel 4 dapat menunjukkan bahwa responden dalam membayar biaya berobatnya melalui program BPJS sebanyak 50 orang (100%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal

Kategori	Jumlah	Persentase
Jauh	27	54%
Dekat	23	46%
Jumlah	50	100%

Tabel 5 dapat menunjukkan bahwa jarak tempat tinggal responden dalam penelitian ini menuju rumah sakit berada pada kategori jauh yaitu lebih dari 5 KM sebanyak 27 orang (54%), sedangkan sisanya merupakan responden yang memiliki jarak tempat tinggal menuju rumah sakit pada kategori dekat yaitu kurang dari 5 KM sebanyak 23 orang (46%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kinerja Pelayanan

Kategori	Jumlah	Persentase
Baik	43	86%
Cukup	7	14%

Kurang	0	0%
Jumlah	50	100%

Tabel 6 dapat menunjukkan bahwa responden yang menilai kinerja pelayanan pada kategori baik sebanyak 43 orang (86%), sedangkan sisanya merupakan responden yang menilai kinerja karyawan pada kategori cukup sebanyak 7 orang (14%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Kategori	Jumlah	Persentase
Baik	42	84%
Cukup	8	16%
Kurang	0	0%
Jumlah	50	100%

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat loyalitas pada kategori baik sebanyak 42 orang (84%), sedangkan sisanya merupakan responden yang memiliki tingkat loyalitas pada kategori cukup sebanyak 8 orang (16%).

Tabel 8. Hubungan karakteristik individu dengan loyalitas pasien rawat jalan

No.	Variabel	<i>P. Value</i>	<i>Correlation Chi-Square</i>	Keterangan
1	Hubungan umur dengan loyalitas pasien rawat jalan	0,003	0,604	Ada hubungan antara umur dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar
2	Hubungan pendidikan dengan loyalitas pasien rawat jalan	0,002	0,411	Ada hubungan antara pendidikan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar
3	Hubungan penghasilan dengan loyalitas pasien rawat jalan	0,012	0,339	Ada hubungan antara penghasilan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar
4	Hubungan penanggung biaya dengan loyalitas pasien rawat jalan	0,011	0,139	Ada hubungan antara penanggung biaya dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar
5	Hubungan jarak tempat tinggal dengan loyalitas pasien rawat jalan	0,019	0,834	Ada hubungan antara jarak tempat tinggal dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar

Berdasarkan tabel 8 maka dapat disimpulkan bahwa umur dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,003 > 0,05$, pendidikan dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value*

sebesar $0,002 > 0,05$, penghasilan dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,012 > 0,05$, penanggung biaya dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,011 > 0,05$, jarak tempat tinggal dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,019 > 0,05$.

Tabel 9. Hubungan kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan

No.	Variabel	P. Value	Correlation Chi-Square	Keterangan
1	Hubungan kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan	0,037	0,654	Ada hubungan antara kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel kinerja pelayanan dan loyalitas pasien rawat ini didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,037 > 0,05$.

PEMBAHASAN

Hubungan Karakteristik Individu Dengan Loyalitas Pasien Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa responden dalam penelitian ini yang masuk pada kategori dewasa dengan rentang umur antara 26 sampai 45 tahun sebanyak 41 orang (82%), sedangkan sisanya merupakan responden yang masuk pada kategori lansia dengan rentang umur antara 46 sampai 65 tahun sebanyak 9 orang (18%). Hal ini mengartikan bahwa, pasien rawat jalan yang ada di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar rata-rata berusia dewasa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan dalam kategori tinggi pada jenjang pendidikan SMA sampai Perguruan Tinggi sebanyak 44 orang (88%), sedangkan sisanya merupakan responden yang memiliki latar belakang pendidikan dalam kategori rendah pada jenjang pendidikan SD sampai SMP sebanyak 6 orang (12%). Hal ini mengartikan 52 bahwa, pasien rawat jalan yang ada di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar rata-rata memiliki latar belakang pendidikan antara SMA sampai Perguruan Tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki penghasilan pada kategori tinggi dengan penghasilan diatas Rp 2.250.000 sebanyak 25 orang (50%), sedangkan sisanya merupakan responden yang memiliki penghasilan pada kategori rendah dengan penghasilan dibawah Rp 2.250.000 sebanyak 25 orang (50%). Hal ini mengartikan bahwa, pasien rawat jalan yang ada di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar ada yang memiliki penghasilan dibawah dan diatas Rp 2.250.000.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa jarak tempat tinggal responden dalam penelitian ini menuju rumah sakit berada pada kategori jauh yaitu lebih dari 5 KM sebanyak 53 27 orang (54%),

sedangkan sisanya merupakan responden yang memiliki jarak tempat tinggal menuju rumah sakit pada kategori dekat yaitu kurang dari 5 KM sebanyak 23 orang (46%). Hal ini mengartikan bahwa, rata-rata jarak tempat tinggal para pasien menuju Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar lebih dari 5 KM.

Karakteristik individu merupakan ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki seseorang yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan orang lain, dimana setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, karakteristik individu seperti umur, pendidikan, penghasilan, penanggung biaya, dan jarak tempat tinggal dapat menjadi hal yang memungkinkan seorang pasien memiliki loyalitas yang tinggi.

Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan pada Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar. Hal tersebut juga diperkuat dari jawaban responden yang telah dipaparkan sebelumnya.

Kinerja pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan rumah sakit supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumen dan gaya hidup pelanggan menuntut rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. Sejalan dengan pendapat, bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh penyedia jasa, dimana hal ini akan mempengaruhi pandangan seseorang yang menikmati jasa tersebut.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap buruk.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya terkait hubungan karakteristik individu dan kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik individu dan kinerja pelayanan memiliki hubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik RS TK II Pelamonia Kota Makassar.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran kepada rumah sakit di harapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan ketika akan mengambil suatu tindakan yang berkaitan dengan puasan pelayanan pada pasien, sebab pasien yang merasa puas akan memiliki loyalitas yang tinggi untuk terus menikmati pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aktarina, D. Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Anggota Polri Di Polresta Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(3); 2015.p. 42–54.
2. Hendrawan, V. Y., Winardi, S., & Surbakti, H. Sistem Informasi Rekam Medis Rawat Jalan Dan Pemeriksaan Penunjang Diagnosa Berbasis Website (Studi Kasus : Rumah Sakit Khusus Bedah Klinik Sinduadi, Melati, Sleman, Yogyakarta). *Teknologi Informasi*, 9(27); 2014. p. 53–58.
3. Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., & Widodo, P. Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web. *I N F O R M a T I K A*, 10(2); 2019. p. 13. <https://doi.org/10.36723/juri.v10i2.110>.
4. Astuti, R., & Lesmana, O. P. A. Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman*, 6(2); 2018. p. 42–50.
5. Puryanti, P., & Muhadi, M. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS. Surabaya. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 3(2); 2020. p. 51–55. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v3i2.143>
6. Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1); 2016. p. 22–31. <http://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/157>
7. Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah S akit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1); 2019. p. 1–13.
8. Hendrawan, V. Y., Winardi, S., & Surbakti, H. Sistem Informasi Rekam Medis Rawat Jalan Dan Pemeriksaan Penunjang Diagnosa Berbasis Website (Studi Kasus : Rumah Sakit Khusus Bedah Klinik Sinduadi, Melati, Sleman, Yogyakarta). *Teknologi Informasi*, 9(27); 2014. p. 53–58.
9. Jannah, A. N., Ahri, R. A., & Yusriani, Y. Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Pemanfaatan Di Md Clinic Makassar Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3); 2019.p. 275–282. <https://doi.org/10.35892/jikd.v14i3.249>
10. Kaunang, B., & Walandouw, S. K. Penerapan Metode Activity Based Costing System Dalam Menentukan Besarnya Tarif Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bethesda Kota Tomohon the Application of Activity Based Costing System Method To Determine the Rates of Hospitalization Services in Bethes. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1); 2015.p. 1214–1221.
11. Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. the Influence of Trust and Quality of Service To Customer Satisfaction Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3); 2018. p. 1198–1207.