



Analisis peran kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit dalam peningkatan kepuasan pasien

Leni Hartati, Istikomah², Barkah Rosadi³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

¹leni_hartati@stiabandung.ac.id, ²istikomah111@gmail.com, ³rosadibarkah@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 12 Juni 2022

Disetujui 20 Juli 2022

Diterbitkan 25 Juli 2022

Kata kunci:

Kompetensi Karyawan;

Kualitas Layanan;

Kepuasan Konsumen;

Pasien; Rumah Sakit

Keywords :

Employee Competence;

Hospital Service Quality;

Patient Satisfaction;

Hospital

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital saat ini telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam berbagai aspek terutama dalam bisnis industri layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rumah sakit di kota Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan metode survei untuk pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit yang berada di kota Bandung dengan menggunakan sampel yaitu 90 pasien. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kompetensi karyawan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien. Berdasarkan pada hasil koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 87.9% Hasil ini mengindikasikan bahwa kedua variabel yang diteliti, yaitu kompetensi karyawan dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang cukup tinggi dalam memberikan pengaruh pada kepuasan pasien di RS Kota Bandung.

ABSTRACT

Advances in digital technology today have brought significant changes in various aspects, especially in the health care industry business. The purpose of this study was to examine the effect of employee competence and the quality of hospital services on patient satisfaction in hospitals in the city of Bandung. This research was conducted in a hospital in the city of Bandung using a sample of 90 patients. The data was then analyzed using a multiple regression analysis approach using SPSS 25 software. The results of this study indicate that partially and simultaneously the variables of employee competence and service quality have a significant influence on patient satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination obtained a value of 87.9%. These results indicate that the two variables studied, namely employee competence and service quality have a high enough influence in influencing patient satisfaction at Bandung City Hospital.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pesatnya teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia terutama dalam konteks bisnis (Tjahjadi et al., 2020). Organisasi saat ini telah banyak memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk memperkenalkan produk atau layanan sehingga bisa lebih dikenal dan mudah diakses oleh konsumen (Delery & Roumpi, 2017). Melalui platform digital, lokasi jarak antara konsumen dan penyedia tidak lagi menjadi hambatan dan kendala. Semakin hari dengan semakin bertambahnya masyarakat yang menggunakan media sosial, tentu menjadi peluang yang bagus bagi organisasi (Lestari et al., 2020), khususnya pada industri layanan rumah sakit. Secara umum, banyak ditemukan kendala dalam layanan rumah sakit yang mengakibatkan kepuasan pasien menjadi menurun. Seperti antrian yang begitu lama, keluhan mengenai keterlambatan dokter, serta jarak pengambilan obat yang jauh dari pembayaran. Berbagai usaha dilakukan oleh penyedia layanan untuk memberikan produk yang terbaik pada konsumen terutama dalam menghadapi persaingan. Peningkatan kualitas karyawan tersebut diharapkan dapat menjadi motor penggerak dalam menghadapi tren bisnis (Taylor, 2017; Descubes et al., 2018; Soares et al., 2019). Sebab, jika tidak memiliki kompetensi sdm yang baik, maka organisasi akan tertinggal jauh oleh para pesaingnya. Oleh karena pentingnya pelatihan karyawan merupakan faktor yang krusial dalam membangun keunggulan bersaing. Kompetensi karyawan merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pemberian

pelayanan yang dapat mengarah pada kepuasan konsumen (Delery & Roumpi, 2017). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa sdm yang memiliki kompetensi dapat meningkatkan kepuasan (Hamadamin & Atan, 2019). Menurut de Guimarães et al. (2018) ketika organisasi memiliki kinerja yang baik, khususnya dalam memberikan pelayanan, maka kepuasan konsumen pun akan meningkat. Kepuasan konsumen adalah salah satu faktor yang menjadi tujuan dari organisasi layanan terutama pada industri kesehatan. Menurut Hamad et al. (2018) ketika konsumen puas dengan layanan yang diberikan, maka ia akan memberikan feedback yang baik pada organisasi sehingga organisasi memiliki citra yang baik. Namun sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak baik atau kurang maksimal, maka kepuasan konsumen pun akan menurun sehingga citra organisasi pun menurun.

Menurut Goldberg et al. (2019) pentingnya variabel kompetensi dan kualitas layanan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Peneliti sebelumnya telah mengaitkan kompetensi sdm terhadap kepuasan konsumen pada industri ritel. Begitu juga dengan penelitian Ferreira et al. (2020) yang mengaitkan kualitas layanan pada kepuasan konsumen. Namun yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya adalah scope dan objek, yaitu penelitian ini mencoba untuk menguji kedua variabel tersebut pada konteks industri layanan kesehatan rumah sakit yang ada di kota Bandung. Mengingat bahwa kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan terutama pada layanan kesehatan, maka tujuan penelitian ini mencoba untuk mengetahui bagaimana kedua variabel independent yaitu kompetensi SDM dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu pasien pada rumah sakit di kota Bandung Jawa Barat. Selain itu, fenomena perubahan pada lingkungan bisnis yang terjadi belakangan ini telah menuntut organisasi untuk semakin mengembangkan kembali kualitas layanan terutama pada digital. Kualitas layanan itu sendiri didefinisikan sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap layanan yang diterima pada waktu tertentu. kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Untuk mendapatkan kepuasan konsumen dalam konteks ini adalah pasien, maka perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan (Johan et al., 2021).

Selain itu, kepuasan pelanggan pun dapat dirasakan setelah pelanggan tersebut menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan barulah pelanggan akan dapat memberikan tanggapannya tentang layanan tersebut. Kepuasan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Delery & Roumpi, 2017). Kepuasan pelanggan akan tercapai jika faktor utama dari pelayanan tersebut tersedia, yaitu kesiapan sumber daya manusia dalam melayani calon pelanggan (Rizal & Khasmir, 2019). Berdasarkan pada latar belakang ini, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi SDM dan kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengukur dan memahami hubungan sebab akibat antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Halodoc di Jawa Barat. Kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan metode teknik purposive sampling dengan kriteria, aktif dalam media sosial dan pengguna aplikasi halodoc. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan menggunakan googleform. Jumlah akhir kuesioner yang dikembalikan dan digunakan untuk pengolahan data adalah 210 kuesioner. Data selanjutnya dianalisis menggunakan metode regresi berganda dengan bantuan software SPSS for windows 25 secara langsung dapat menganalisis variabel independent dan dependent.

Pengukuran

Setiap item kuesioner diukur menggunakan skala likert 5 poin, mulai dari 1-5, dimana poin 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju, sedangkan poin 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Pengukuran variabel penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Kompetensi karyawan didefinisikan sebagai seperangkat keterampilan atau kemampuan yang diperlukan untuk suatu pekerjaan efektif. Kompetensi karyawan diukur oleh 4 item yang diadopsi dari Musonye & Nyaga (2019), yaitu kesadaran akan tanggung jawab, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

2. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauhmana perusahaan atau organisasi dapat memfasilitasi pembelian, pengiriman dan layanan. Kualitas layanan diukur oleh 4 item yang diadopsi dari Parasuraman et al. (2002; 2005).
3. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang diperoleh dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen diukur oleh 4 item yang diadopsi dari Rua et al. (2018) yaitu terpenuhinya harapan, sikap atau keinginan untuk berkunjung/menggunakan, merekomendasikan kepada pihak lain dan loyal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari 90 responden menunjukkan bahwa diperoleh 66% perempuan dan 34% laki-laki. Jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang berumur 35 – 40 Tahun dan responden paling sedikit berumur 17 – 22 Tahun dan 35 – 40 tahun. Tingkat pendidikan didominasi oleh responden berlatar pendidikan S1. Profil responden dengan frekuensi pendapatan per bulan terbanyak yaitu dengan nilai > Rp 5.000.000.

Tabel 1 Profil responden

	<i>Respondent Profile</i>	<i>Percentage</i>
<i>Jenis Kelamin</i>	Laki-laki	34%
	Perempuan	66%
<i>Umur</i>	17 – 22 Tahun	9%
	23 – 28 tahun	31%
	29 – 34 tahun	9%
	35 – 40 tahun	50%
<i>Pekerjaan</i>	Pelajar/Mahasiswa	27%
	Wirausaha	25%
	Pegawai Swasta	37%
	Pegawai Negeri/BUMN	12%
<i>Tingkat Pendidikan</i>	SMA	15%
	D3	15%
	S1	48%
	S2	21%
<i>Pendapatan per Bulan</i>	Rp 2.000.000 s/d 3.000.000	18%
	Rp 3.000.000 s/d Rp 4.000.000	18%
	>Rp 5.000.000	47%

Sumber: data diolah, 2022

Dalam analisis deskriptif, rata-rata skor yang diperoleh dari responden dari hasil penyebaran kuesioner adalah sebesar 3,9, skor ini menunjukkan respon yang tinggi terhadap variabel yang diuji.

Tabel 2 Hasil dari analisis deskriptif

<i>No</i>	<i>Variable</i>	<i>Rata- Rata Skor</i>	<i>Standar Deviasi</i>	<i>Interpretasi</i>
1	Kompetensi karyawan	3,9	0,2368	<i>Baik</i>
2	Kualitas layanan	4,0	0,1779	<i>Baik</i>
4	Kepuasan Konsumen	4,0	0,1964	<i>Baik</i>

Sumber: data diolah, 2022

Dalam tabel 2, hasil diperoleh bahwa tanggapan responden terhadap setiap variable menunjukkan bahwa hasil analisis deskriptif masuk kedalam kategori baik.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan kuesioner yang terdiri variabel kompetensi karyawan, kualitas layanan dan kepuasan konsumen diperoleh nilai rata-rata diatas 0,3. Jika nilai standar dari validitas diperoleh lebih dari 0,3, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Table 3 Reliability Test

Variabel	Nilai reliabilitas	r-kritis	Keterangan
Kompetensi karyawan	0,654	0,6	Reliabel
Kualitas layanan	0,633	0,6	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,722	0,6	Reliabe

Sumber : Processed data (2021)

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang disajikan melalui tabel diatas terlihat bahwa seluruh variabel menunjukkan hasil yang reliabel, dimana nilai koefisien reliabilitas masing-masing variabel lebih besar dari r kritis sebesar 0,6. Dengan demikian seluruh variabel penelitian memiliki reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas data

Uji normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok variabel apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hasil dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Uji one-sample kolmogorov-smirnov

Unstandardized Residual		
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,00000000
	Std. Deviation	2,71090814
Most Extreme Differences	Absolute	0,073
	Positive	0,046
	Negative	-0,073
Kolmogorov-Smirnov Z		0,726
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,667
a. Test distribution is Normal		
b. Calculated from data		

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah sebesar 0,726 dengan nilai probabilitas sebesar 0,667. Dikarenakan nilai probabilitas hasil estimasi lebih besar dari taraf nyata signifikansi yang ditetapkan ($0,667 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa data *unstandardized residual* telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya interkorelasi atau kolinearitas antar variabel. Adapun pengujiannya adalah sebagai berikut:

Table 5 Uji Multikolinearitas

coefficients ^a			
	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kompetensi karyawan	.564	1.748
	Kualitas karyawan	.564	1,748

a. Dependent Variable : Kepuasan konsumen

Sumber: data diolah, 2022

Dari hasil tabel di atas, diperoleh dua variabel bebas yaitu kompetensi karyawan dan kualitas karyawan memiliki nilai tolerance sebesar 0,564 dan nilai VIF sebesar 1,748. Hasil ini dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas tersebut dan memenuhi persyaratan asumsi klasik multikolinearitas karena pada toleransi lebih besar dari 0.10, sedangkan pada VIF lebih kecil dari 10,00.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,975	2,183		0,447	0,656
Kompetensi karyawan	0,454	0,071	0,476	3.108	0,000
Kualitas layanan	0,656	0,117	0,419	5,714	0,000

a. Dependent Variable : Kepuasan Konsumen

Dari *output* di atas diketahui nilai *intercept* dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,975 + 0,454 X_1 + 0,656 X_2 + e$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 0,975$ artinya jika variabel-variabel kompetensi karyawan dan kualitas layanan bernilai nol maka kepuasan konsumen atau dalam hal ini adalah pasien pada rs di kota Bandung akan bernilai 0,975 satuan, dengan demikian dapat diketahui bahwa garis-garis regresi memotong sumbu Y pada titik 0.975.

$b_1 = 0,454$ artinya jika kompetensi karyawan meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka kepuasan konsumen atau dalam hal ini adalah pasien pada rs di kota Bandung meningkat sebesar 0.454 satuan.

$b_2 = 0,656$ artinya jika variabel kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka kepuasan konsumen atau dalam hal ini adalah pasien pada rs di kota Bandung meningkat sebesar 0,656 satuan.

Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variable keterlibatan kerja sebesar 3,108 > t tabel (1,985), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial, variabel kompetensi karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada RS di kota Bandung. kualitas layanan diperoleh 5,714 > t tabel (1,985), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara parsial, variabel kualitas layanan yang diberikan oleh RS di kota Bandung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji Hipotesis simultan

Tabel 7 Uji hipotesis simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19.326	2	9.663	54.472	0,000 ^b
Residual	17.207	97	.177		
Total	36.533	99			

a. Predictor: (Constant), Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Seperti yang ditunjukkan tabel di atas. Berdasarkan uji ANOVA, nilai F hitung adalah 46.101 dengan nilai signifikan 0,000. Dari perhitungan F tabel yaitu pada taraf $\alpha = 0,05$, $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ maka diperoleh F tabel sebesar 3,09. Jadi jika dibandingkan maka F hitung > F tabel yaitu 54.472 > 3,09 sehingga disimpulkan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rs di Kota Bandung.

Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012), Koefisien determinan (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 9 Uji koefisien determinasi

Model	R	R Square
1	.727 ^a	.879

Predictors: (Constant), Kualitas
Layanan, Kompetensi Karyawan
Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari hasil tabel 9 di atas, koefisien determinasinya adalah 0,879 yang berarti bahwa pengaruh dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 87,9%. Sedangkan sebesar 12.1% atau sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti misalnya periklanan dan harga. Hasil ini mengindikasikan bahwa kedua variabel yang diteliti, yaitu kompetensi karyawan dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang cukup tinggi dalam memberikan pengaruh pada kepuasan pasien di RS Kota Bandung, Jawa Barat.

Pembahasan

Hasil dalam penelitian ini, tanggapan mengenai item-item pertanyaan mengenai kompetensi karyawan sudah dalam kategori baik. Terlihat dari hasil perhitungan tanggapan responden yang telah dipaparkan sebelumnya, dari setiap indikator yang diajukan termasuk dalam kategori setuju. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial atau uji-t yang telah dilakukan dapat di simpulkan variabel kompetensi karyawan menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan begitu, dapat dipahami bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RS di Kota Bandung, Jawa Barat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Delery & Roumpi (2017) Hal ini berarti bahwa karyawan yang memiliki kemampuan dan kapabilitas, serta kompeten dalam menjalankan pekerjaannya dapat berpengaruh pada kepuasan pasien. Semakin tinggi kompetensi karyawan, maka kepuasan pasien rumah sakit juga akan meningkat.

Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa tanggapan mengenai kualitas layanan yang diberikan karyawan rumah sakit masuk dalam kategori baik. Terlihat dari hasil perhitungan tanggapan responden yang telah dipaparkan sebelumnya, dari setiap indikator yang diajukan termasuk dalam kategori setuju. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial atau uji-t yang telah dilakukan dapat di simpulkan variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada rumah sakit Pak et al. (2019). Artinya, ketika karyawan rumah sakit memberikan layanan yang baik pada pasien dari segala aspek, maka pasien pun akan merasakan kepuasan ketika mereka pergi ke rumah sakit tersebut. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan karyawan rumah sakit, maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Terakhir, melalui pengujian simultan, penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas layanan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pasien di RS di Kota Bandung, Jawa Barat. Maka, ketika karyawan rumah sakit kompeten dalam menjalankan peran dan tugas mereka masing-masing, serta mampu memberikan layanan yang baik, maka kepuasan pasien pun akan mengalami peningkatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini ditujukan untuk melihat persepsi pasien mengenai kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan menandakan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan diterima, dan mengonfirmasi adanya pengaruh positif dari kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pihak manajemen dan pimpinan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pihak manajemen perlu memerhatikan kualitas layanan yang diberikan rumah sakit serta berusaha meningkatkan kompetensi dari karyawannya, yang mencakup tenaga kesehatan, perawat, keamanan, dan lain sebagainya, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Delery, J. E., & Roumpi, D. (2017). Strategic human resource management, human capital and competitive advantage: is the field going in circles?. *Human Resource Management Journal*, 27(1), 1-21. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12137>.
- Descubes, I., McNamara, T., & Claasen, C. (2018). E-Marketing communications of trophy hunting providers in Namibia: evidence of ethics and fairness in an apparently unethical and unfair industry?. *Current Issues in Tourism*, 21(12), 1349-1354. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1299696>.
- Ferreira, J., Coelho, A., & Moutinho, L. (2020). Dynamic capabilities, creativity and innovation capability and their impact on competitive advantage and firm performance: The moderating role of entrepreneurial orientation. *Technovation*, 92, 102061. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.11.004>.
- Goldberg, C. B., Rawski, S. L., & Perry, E. L. (2019). The direct and indirect effects of organizational tolerance for sexual harassment on the effectiveness of sexual harassment investigation training for HR managers. *Human Resource Development Quarterly*, 30(1), 81-100. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21329>.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Mutivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- de Guimarães, J. C. F., Severo, E. A., & de Vasconcelos, C.R. M. (2018). The influence of entrepreneurial, market, knowledge management orientations on cleaner production and the sustainable competitive advantage. *Journal of Cleaner Production*, 174, 1653-1663. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.074>.
- Hamad, H., Elbeltagi, I., & El-Gohary, H. (2018). An empirical investigation of business-to-business e-commerce adoption and its impact on SMEs competitive advantage: The case of Egyptian manufacturing SMEs. *Strategic Change*, 27(3), 209-229. <https://doi.org/10.1002/jsc.2196>
- Hamadamin, H. H., & Atan, T. (2019). The impact of strategic human resource management practices on competitive advantage sustainability: The mediation of human capital development and employee commitment. *Sustainability*, 11(20), 5782. <https://doi.org/10.3390/su11205782>
- Johan, A., Rosadi, B., & Anwar, T. A. (2021). Product Ranking: Measuring Product Reviews on the Purchase Decision. *Journal of Business Studies and Management Review*, 4(2), 105-110. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v4i2.13566>
- Lestari, S. D., Leon, F. M., Widyastuti, S., Brabo, N. A., & Putra, A. H. P. K. (2020). Antecedents and consequences of innovation and business strategy on performance and competitive advantage of SMEs. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 365-378. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.365>
- Musonye, N., & Nyaga, J. (2019). Leadership practices, employee competence and performance of the betting companies in Kenya: a case of sportpesa betting company. *Journal of Human Resource & Leadership*, 3(4), 1-14.
- Pak, K., Kooij, D. T., De Lange, A. H., & Van Veldhoven, M. J. (2019). Human Resource Management and the ability, motivation and opportunity to continue working: A review of quantitative studies. *Human Resource Management Review*, 29(3), 336-352. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.07.002>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2002). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: Critical Concepts*, 64(1), 140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177%2F1094670504271156>

- Rizal, M., & Khasmir, K. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Counterproductive Work Behaviour Karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor Kota. *Indikator*, 3(1), 60-77. <https://doi.org/10.22441/indikator.v3i1.5168>
- Rua, O., França, A., & Ortiz, R. F. (2018). Key drivers of SMEs export performance: the mediating effect of competitive advantage. *Journal of Knowledge Management*, 22(2), 257-279. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2017-0267>
- Soares, J. C., Sarquis, A. B., Cohen, E. D., & Soares, T. C. (2019). Social media marketing communication: effect of interactivity and vividness on user engagement. *Revista Brasileira de Marketing*, 18(4), 244-268. <https://doi.org/10.5585/remark.v18i4.14321>
- Taylor, C. R. (2017). How to avoid marketing disasters: Back to the basic communications model, but with some updates illustrating the importance of e-word-of-mouth research. *International Journal of Advertising*, 36(4), 515-519. <https://doi.org/10.1080/02650487.2017.1323406>
- Tjahjadi, B., Soewarno, N., & Gunawan, G. M. (2020). Effect of information capital readiness on business performance in Indonesian MSMEs: does online market orientation matter?. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 267-274. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.267>