

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan telah diakui secara global sebagai indikator kunci kualitas layanan. Pasien yang puas lebih mungkin mematuhi rekomendasi medis dan mendapatkan hasil kesehatan yang lebih baik. Layanan poliklinik berfungsi sebagai titik awal penting bagi pasien dalam menerima layanan medis. Sebagai contoh, Ekaterina et al. (2017) menyoroti bahwa pengukuran kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator kualitas layanan rumah sakit, khususnya pada layanan poliklinik di rumah sakit umum. Mereka menekankan pentingnya pengalaman pasien selama interaksi awal di layanan poliklinik dalam membangun persepsi mereka terhadap kualitas layanan.

Sementara itu, Zakaria et al. (2024) secara spesifik meneliti perilaku komunikasi Dokter dalam mempengaruhi kepuasan pasien di fasilitas perawatan primer di Bangladesh. Penelitian mereka menunjukkan bahwa cara Dokter berkomunikasi secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan pasien untuk mengikuti rekomendasi medis atau menentukan langkah medis lebih lanjut. Di Indonesia, layanan poliklinik memainkan peran sentral dalam pengobatan, di mana sebagian besar pasien pertama

kali berinteraksi dengan Dokter di layanan poliklinik sebelum mengambil keputusan signifikan terkait operasi atau perawatan lanjutan.

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2023, tren kepuasan pasien terhadap layanan poliklinik di Indonesia mengalami peningkatan. Profil Kesehatan Indonesia 2023 menunjukkan bahwa 78% pasien melaporkan kepuasan terhadap kualitas layanan di fasilitas poliklinik, terutama terkait peningkatan fasilitas, penurunan waktu tunggu, dan kualitas komunikasi Dokter (Profil Kesehatan Indonesia, 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2016 menetapkan bahwa standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien harus berada di atas 95% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Namun, data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa daerah masih jauh di bawah standar ini. Penelitian oleh Latupuno (2016) menemukan bahwa hanya 42,8% pasien di Rumah Sakit Umum Maluku Tengah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian Sari (2016), yang melaporkan bahwa di Sumatra Barat, hanya 44,4% pasien yang menyatakan puas dengan layanan rumah sakit. Ketidakpuasan ini sering kali mendorong pasien untuk beralih ke rumah sakit lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan lebih baik (Andaleeb, 2001). Dalam konteks industri bisnis kesehatan, fenomena ini dapat menyebabkan "*drop out*" pasien, yang berdampak pada tingginya *opportunity cost* bagi rumah sakit, baik dari segi finansial maupun reputasi pelayanan (Zeithaml et al., 2020).

Masih ada tantangan yang perlu diperbaiki, terutama terkait pola komunikasi dan penjelasan medis yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Salah satu tantangan signifikan dalam pelayanan poliklinik adalah tingginya tingkat pasien yang *drop out* atau tidak melanjutkan perawatan setelah mendapatkan rekomendasi medis. Tevis et al. (2019) menyoroti bahwa ketidakpastian pasien tentang prosedur medis, termasuk kurangnya pemahaman tentang manfaat dan risiko tindakan medis yang direkomendasikan, menjadi salah satu penyebab utama fenomena *drop out*. Sementara itu, Widjaja et al. (2017) menemukan bahwa kekhawatiran terkait biaya juga memainkan peran signifikan dalam keputusan pasien untuk tidak kembali atau tidak menjalani prosedur yang direkomendasikan. Data dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa sekitar 10-15% pasien tidak kembali atau tidak menjalani prosedur yang direkomendasikan, termasuk operasi, yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan edukasi pasien.

Kepuasan pasien memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan medis yang diambil. Elwyn et al. (2012) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan komunikasi Dokter lebih mungkin untuk mematuhi rekomendasi medis, termasuk menjalani prosedur bedah yang diperlukan. Dalam studi lain, Brabers et al. (2017) menyoroti bahwa pasien yang merasa mendapatkan informasi yang cukup dan tepat cenderung lebih percaya dan berkomitmen pada rencana perawatan mereka. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan dan komunikasi dalam membangun kepercayaan pasien terhadap Dokter dan sistem perawatan kesehatan.

Pola komunikasi antara Dokter dan pasien merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang terlibat dalam diskusi terbuka dengan Dokter tentang opsi pengobatan dan risiko perawatan lebih mungkin merasa puas dengan keputusan medis yang mereka ambil (Zolnierek & DiMatteo, 2009). Tren komunikasi Dokter di Indonesia masih menunjukkan adanya tantangan dalam penyampaian informasi yang komprehensif. Sebagian besar Dokter masih menggunakan pendekatan satu arah dalam menjelaskan diagnosis dan rencana perawatan, yang sering kali tidak memberikan ruang bagi pasien untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan (Sacks et al., 2015).

Rata-rata waktu konsultasi Dokter-pasien di poliklinik Indonesia berkisar antara 10 hingga 15 menit per sesi. Waktu yang terbatas ini sering kali dianggap tidak cukup untuk mendiskusikan secara mendalam kondisi pasien, opsi pengobatan, dan implikasi dari prosedur yang direkomendasikan (Bleustein et al., 2014). Waktu konsultasi yang lebih singkat sering kali berujung pada komunikasi yang kurang optimal dan penjelasan yang tidak memadai mengenai risiko dan manfaat prosedur operasi. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan meningkatkan kecemasan terhadap keputusan medis yang harus diambil.

Sebaran kualitas layanan kesehatan di Indonesia sangat bervariasi, terutama antara daerah perkotaan dan pedesaan. Fasilitas kesehatan di daerah perkotaan seperti Jakarta dan Surabaya cenderung lebih lengkap dan terorganisir, dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan daerah terpencil. Kesenjangan ini mencerminkan tantangan bagi pemerintah dalam

meratakan akses terhadap pelayanan kesehatan berkualitas, terutama di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan sumber daya tenaga medis (Profil Kesehatan Indonesia, 2023). Upaya untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan di daerah terpencil terus menjadi prioritas, namun tantangan logistik, sumber daya manusia, dan anggaran tetap menjadi hambatan besar.

Menurut Sacks et al. (2015), meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia bukanlah tugas yang mudah. Faktor-faktor seperti keterbatasan anggaran, kurangnya infrastruktur kesehatan, dan distribusi tenaga medis yang tidak merata menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang optimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Program-program pemerintah seperti BPJS Kesehatan dan Puskesmas telah membantu memperluas akses terhadap layanan kesehatan, namun masalah kualitas masih tetap menjadi tantangan, terutama di poliklinik dan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Selain itu, tantangan untuk memastikan bahwa pasien memahami informasi medis yang mereka terima masih menjadi kendala yang perlu segera diatasi. Rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan daya saing. Salah satu cara untuk bersaing dengan rumah sakit lain adalah dengan meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas layanan poliklinik. Dalam era persaingan yang ketat, rumah sakit yang menawarkan layanan yang lebih memuaskan, termasuk komunikasi yang efektif dan pelayanan yang cepat, lebih mampu menarik pasien dan mempertahankan mereka dalam sistem pelayanan kesehatan. Pengelolaan layanan poliklinik yang efektif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing dan kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Dalam kerangka visi besar Indonesia Emas 2045, di mana Indonesia ditargetkan menjadi salah satu negara dengan ekonomi terkuat di dunia, sektor kesehatan menjadi salah satu komponen utama yang harus ditingkatkan. Peningkatan kualitas layanan poliklinik dan layanan kesehatan lainnya akan menjadi pondasi penting dalam mewujudkan visi ini. Sebagai negara dengan populasi besar, potensi bisnis kesehatan di Indonesia sangat besar. Dengan perbaikan layanan yang berfokus pada kepuasan pasien, rumah sakit dan fasilitas kesehatan dapat menjadi pemain utama dalam industri kesehatan di Asia Tenggara (Kemenkes, 2023)

Potensi bisnis di sektor kesehatan di Indonesia terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan kesehatan berkualitas. Fasilitas poliklinik, sebagai pintu masuk utama bagi banyak pasien, memainkan peran strategis dalam memperbaiki kualitas layanan keseluruhan. Dengan populasi lebih dari 270 juta jiwa, permintaan akan layanan kesehatan yang cepat dan berkualitas terus tumbuh. Ini memberikan peluang bagi pengembangan model bisnis berbasis layanan kesehatan yang dapat mendukung daya saing rumah sakit Indonesia di kancah internasional (Lans et al., 2023).

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara signifikan berkorelasi dengan Kepatuhan Pasien terhadap rekomendasi medis. Tevis et al. (2019) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima lebih mungkin untuk mematuhi instruksi Dokter, termasuk menjalani prosedur bedah yang direkomendasikan. Widjaja et al. (2017) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa pasien yang merasa tidak puas

cenderung tidak mematuhi atau menunda pengobatan yang disarankan, yang pada akhirnya dapat memperburuk kondisi kesehatan mereka.

Simpson et al. (2006) menunjukkan bahwa ketidakpatuhan pasien terhadap rekomendasi medis adalah tantangan serius dalam perawatan kesehatan, baik pada tingkat hubungan Dokter-pasien maupun pada skala masyarakat secara keseluruhan. Ketidakpatuhan ini tidak hanya menjadi masalah terapeutik tetapi juga masalah ekonomi yang signifikan, karena dampaknya tidak hanya mempengaruhi keberhasilan terapi individu pasien tetapi juga membebani sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan. Ketika pasien tidak patuh, efektivitas terapi menurun, meningkatkan risiko eksaserbasi penyakit dan kebutuhan akan layanan medis tambahan, seperti lebih banyak janji temu dan rawat inap yang tidak direncanakan. Laporan *Food and Drug Administration* (FDA) mendukung temuan ini dengan mencatat bahwa 30-50% pasien tidak sepenuhnya mematuhi rekomendasi Dokter, dan sekitar 20% pasien menggunakan obat-obatan yang tidak diresepkan. Pada pasien dengan penyakit kronis, tingkat ketidakpatuhan bahkan lebih tinggi, mencapai hingga 50%, yang berkontribusi pada risiko kematian yang dua kali lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang patuh. Temuan ini menyoroti urgensi untuk meningkatkan Kepatuhan Pasien guna memastikan efektivitas terapi dan efisiensi dalam sistem perawatan kesehatan.

Banyak penelitian tentang hambatan dan stimulan kepatuhan telah menunjukkan bahwa kepatuhan dengan rekomendasi Dokter adalah fenomena multi-faktor, ditentukan oleh keberhasilan kerja sama antara pasien dan Dokter.

Dari sudut pandang ini, menjadi penting penting untuk mengenali korelasi antara kepatuhan dan kepuasan pasien dengan layanan medis

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kepuasan pasien terhadap layanan poliklinik mempengaruhi Kepatuhan Pasien untuk menjalani prosedur bedah. Faktor-faktor seperti kualitas informasi yang diterima, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, serta pola komunikasi Dokter-pasien dianalisis untuk memberikan wawasan penting dalam meningkatkan kualitas layanan poliklinik di Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam perbaikan sistem layanan kesehatan di Indonesia dan meningkatkan Kepatuhan Pasien terhadap rencana perawatan mereka. Dengan meningkatnya persaingan di sektor kesehatan, peningkatan kualitas layanan poliklinik juga dapat menjadi salah satu cara bagi rumah sakit untuk mempertahankan daya saing mereka.

Sejalan dengan visi Indonesia Emas 2045, sektor kesehatan ditempatkan sebagai salah satu pilar utama untuk mencapai status negara maju. Visi ini bertujuan menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan ekonomi terbesar di dunia sekaligus memiliki kualitas layanan kesehatan yang mumpuni. Sebagai negara dengan populasi yang sangat besar, peningkatan layanan kesehatan menjadi prioritas penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat dan mendorong produktivitas nasional.

Poliklinik, sebagai pintu masuk utama bagi pasien dalam mendapatkan layanan medis, diharapkan mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman. Layanan

poliklinik perlu berfokus pada pasien, berkualitas tinggi, serta efektif dari segi waktu dan sumber daya. Kegagalan dalam meningkatkan kualitas layanan dapat berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan nasional. Hal ini juga dapat menurunkan tingkat kepatuhan terhadap rekomendasi medis, yang pada akhirnya mempengaruhi kondisi kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Lebih jauh lagi, seiring dengan berkembangnya industri kesehatan global, Indonesia juga memiliki potensi untuk menjadi pusat layanan kesehatan di kawasan Asia Tenggara. Peningkatan kualitas layanan poliklinik, yang dimulai dari aspek kepuasan pasien dan efektivitas komunikasi Dokter-pasien, dapat memperkuat posisi Indonesia di industri ini. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan, memperhatikan kebutuhan pasien, dan berinovasi dalam pengelolaan fasilitas kesehatan, Indonesia dapat menjadi pusat layanan medis yang unggul di kawasan, baik dalam hal layanan poliklinik, rumah sakit, maupun perawatan lanjutan.

1.2 Kajian Masalah

Layanan poliklinik berperan sebagai garda depan dalam sistem kesehatan, memberikan perawatan primer dan sekunder kepada masyarakat luas. Namun, kualitas layanan di poliklinik seringkali masih belum memenuhi harapan pasien. Kualitas layanan yang dirasakan di fasilitas kesehatan tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis tenaga medis, tetapi juga pada kualitas komunikasi, waktu konsultasi, aksesibilitas, dan kenyamanan fasilitas (Ekaterina et al., 2107).

Meski beberapa poliklinik telah berupaya meningkatkan mutu layanan, masih terdapat kesenjangan yang signifikan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas Dokter merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pasien di poliklinik. Kompetensi teknis dan kemampuan Dokter dalam menjelaskan kondisi medis pasien adalah kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan.

Pasien yang merasa Dokter memiliki keahlian yang memadai dan dapat menjelaskan prosedur medis dengan baik lebih mungkin untuk merasa puas dan bersedia mengikuti rekomendasi medis. Namun, masih ada tantangan dalam komunikasi medis, terutama dalam menjelaskan informasi yang kompleks atau prosedur yang mengandung risiko. Penelitian menunjukkan bahwa Dokter yang mampu berkomunikasi secara interpersonal dengan baik cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan (Zakaria et al., 2024).

Selain kualitas Dokter, aspek lain seperti fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan juga memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pasien di poliklinik. Fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman atau peralatan medis yang terbatas, sering kali menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Ini menyoroti pentingnya elemen *tangibles*, atau aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien. Terlebih lagi, adanya kesenjangan antara kualitas fasilitas di daerah perkotaan dan pedesaan memperparah tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan pasien secara merata di seluruh Indonesia (Profil Kesehatan Indonesia, 2023).

Faktor-faktor seperti kualitas Dokter, kualitas layanan, dan *Shared Decision Making* saling berkaitan dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan yang baik di setiap aspek ini menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dan membangun kepercayaan terhadap layanan kesehatan di poliklinik. Sebaliknya, ketidakpuasan pada salah satu aspek ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepatuhan mereka terhadap rekomendasi medis (Tevis et al., 2015).

Studi terkait kepuasan layanan medis, khususnya di layanan poliklinik, dan hubungannya dengan proses penjelasan medis berbasis *Shared Decision Making* masih sangat terbatas. Keterbatasan penelitian ini menunjukkan pentingnya melakukan studi lebih lanjut untuk memahami hubungan tersebut secara mendalam (Dreves, 2013).

Pasien semakin menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk memilih fasilitas kesehatan. Ketika layanan dirasakan kurang memuaskan, pasien sering kali memilih berpindah ke rumah sakit lain yang dirasa lebih baik (de Groot et al., 2012). Faktor ini diperkuat oleh pengaruh pengalaman pasien lain, yang memainkan peran signifikan dalam keputusan pasien untuk memilih rumah sakit atau fasilitas kesehatan.

Meningkatnya akses informasi publik mengenai kualitas layanan di berbagai fasilitas kesehatan juga menjadi faktor penting. Informasi ini memungkinkan pasien membandingkan layanan dan membuat keputusan yang

lebih terinformasi berdasarkan pengalaman pasien lain atau data publik yang tersedia (Drevs, 2013).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah diatas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Kompetensi Dokter memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
2. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
3. Apakah *Shared Decision Making* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
4. Apakah kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Pasien ?
5. Apakah Kualitas Kompetensi Dokter memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Pasien ?
6. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Pasien ?
7. Apakah *Shared Decision Making* memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Pasien ?
8. Apakah Kualitas Kompetensi Dokter memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien ?

9. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien ?
10. Apakah *Shared Decision Making* memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji dan menganalisis:

1. Adanya pengaruh positif Kualitas Kompetensi Dokter terhadap kepuasan pasien.
2. Adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pasien .
3. Adanya pengaruh positif *Shared Decision Making* terhadap kepuasan pasien.
4. Adanya pengaruh positif kepuasan pasien terhadap Kepatuhan Pasien.
5. Adanya pengaruh positif Kualitas Kompetensi Dokter terhadap Kepatuhan Pasien.
6. Adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap Kepatuhan Pasien.
7. Adanya pengaruh positif *Shared Decision Making* terhadap Kepatuhan Pasien.
8. Adanya pengaruh Kualitas Kompetensi Dokter terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.
9. Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien

10. Adanya pengaruh *Shared Decision Making* terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian mengenai kepuasan pasien dalam konteks layanan poliklinik, terutama di Indonesia. Penelitian ini menambahkan literatur terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien secara spesifik, seperti kualitas Dokter, kualitas layanan dan *Shared Decision Making*. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini, penelitian ini memperkaya teori tentang pengalaman dan kepuasan pasien serta relevansinya terhadap peningkatan kualitas layanan medis di fasilitas rawat jalan dan Kepatuhan Pasien pada pengobatan di rumah sakit.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pengelola poliklinik dan rumah sakit dalam mengidentifikasi dan meningkatkan area layanan yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien. Temuan terkait pentingnya kualitas komunikasi Dokter, kenyamanan fasilitas, serta waktu konsultasi yang memadai memberikan wawasan bagi manajemen fasilitas kesehatan dalam merancang kebijakan yang berfokus pada pengalaman pasien. Dengan mengoptimalkan faktor-faktor ini, diharapkan poliklinik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya

mendorong tingkat Kepatuhan Pasien terhadap rekomendasi medis, yang dapat berkontribusi pada keberhasilan perawatan dan reputasi fasilitas kesehatan secara keseluruhan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan isi tesis, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami isi yang disajikan.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mencakup uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tesis.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan secara rinci teori-teori yang mendasari analisis, tinjauan terhadap penelitian terdahulu, pengembangan model penelitian, serta hipotesis yang diajukan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil uji validitas dan reliabilitas, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, analisis regresi, serta pembahasan terkait hasil penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, serta beberapa rekomendasi dan saran bagi perusahaan yang dapat digunakan untuk pengembangan lebih lanjut.

