



---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT HERMINA PALEMBANG

Aryuningtyas Jiwa Pradhini<sup>1</sup>, Marlina Widiyanti<sup>2</sup>, Muchsin Saggaff Shihab<sup>3</sup>, Aslamia Rosa<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sriwijaya Palembang, Indonesia

---

### History Article

---

#### Article history:

Received July 10, 2023

Approved August 23, 2023

---

#### Keywords:

Service  
Quality, Corporate  
Image, Patient  
Decisions

#### ABSTRACT

*This research was conducted aiming to determine the effect of service quality and corporate image on patient decisions at Hermina Palembang Hospital. The population in this study were all patients seeking treatment at the Executive Polyclinic at Hermina Palembang Hospital. The sampling technique used in this study was purposive sampling, so the sample in this study was 100 respondents. The results of multiple linear analysis show that service quality and corporate image have a positive and significant effect on patient decisions at Hermina Palembang Hospital. It is hoped that the management of Hermina Palembang Hospital can evaluate the quality of service in the Pharmacy section, where queues often occur considering that not all prescribed drugs can be given directly to patients. This requires an improvement of the system, either by adding more adequate facilities/infrastructure or by adding additional human resources if necessary so that queues at the Pharmacy section do not occur again. Corporate image, it is hoped that the management of Hermina Palembang Hospital will upgrade more competent tools, facilities or medical personnel. Considering that there are more and more types of private hospitals in Palembang, the competition will be even more rapid. By adding good facilities, tools and human resources, it will provide its own charm to attract prospective patients to seek treatment at Hermina Palembang Hospital.*

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Poliklinik Eksekutif pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

---

adalah purposive sampling, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil dari analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Kualitas pelayanan, diharapkan pihak manajemen RS Hermina Palembang dapat mengevaluasi pada bagian Farmasi, dimana sering terjadi antrian mengingat tidak semua obat yang diresepkan dapat dengan langsung diberikan kepada pasien. Hal ini perlu adanya perbaikan dari system baik penambahan sarana/ prasarana yang lebih memadai atau penambahan SDM jika perlu ditambah agar antrian pada bagian Farmasi tidak terjadi lagi. Citra perusahaan, diharapkan bagi pihak manajemen RS Hermina Palembang untuk lebih mengupgrade alat, fasilitas atau tenaga medis yang lebih berkompeten. Mengingat jenis rumah sakit swasta di Palembang yang semakin banyak membuat persaingan akan semakin pesat. Dengan dilakukan penambahan baik fasilitas, alat dan SDM akan memberikan daya tarik tersendiri untuk menarik calon pasien akan berobat di RS Hermina Palembang.

---

© 2023 Jurnal Ilmiah Global Education

---

\*Corresponding author email: [marlinawidiyanti68@yahoo.co.id](mailto:marlinawidiyanti68@yahoo.co.id)

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis rumah sakit di era saat ini berkembang sangat pesat dan mengalami metamorfosis yang berkesinambungan. Setiap pelaku usaha di setiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada keputusan konsumen dan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama yang akan berdampak terhadap keputusan konsumen (Kotler, 2016). Industri rumah sakit di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cukup baik dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan adanya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang mendorong investasi dan menciptakan peluang bisnis salah satunya industri jasa rumah sakit yang lebih baik.

Kota Palembang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan memiliki jenis sarana kesehatan yang cukup beragam dan kepemilikannya juga beragam. Pada tahun 2020, kota Palembang mempunyai 33 rumah sakit. Hal ini diharapkan dapat memenuhi akses pelayanan rujukan masyarakat kota Palembang. Jumlah pelayanan gawat darurat (gadar) level 1 rumah sakit umum di kota Palembang sebanyak 21 rumah sakit umum (100%) dan jumlah pelayanan gawat darurat (gadar) level 1 rumah sakit khusus di kota Palembang sebanyak 12 rumah sakit khusus (100%).

Pelayanan rumah sakit terdiri pelayanan dasar medik, pelayanan spesialis, dan pelayanan penunjang. Salah satu pelayanan dasar medik adalah pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Jumlah kunjungan Rumah Sakit pasien rawat jalan tahun 2020 adalah 2.075.898 dan jumlah kunjungan Rumah Sakit pasien rawat inap adalah 177.072. Rata-rata jumlah kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar rumah sakit (GDR) di kota Palembang tahun 2020 adalah 0.43 dan rata-rata jumlah kematian 48 jam setelah dirawat untuk 1000 penderita keluar (NDR) tahun 2020 adalah 0.20. Jumlah hari perawatan di kota Palembang tahun 2020 adalah 628.928.

Kapasitas tempat tidur yang mencukupi akan menunjang mutu pelayanan yang ada di rumah sakit. Jumlah tempat tidur (TT) dari 33 rumah sakit di tahun 2020 adalah 4.880. Indikator BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada tahun 2018 sebesar 56,5%, tahun 2019 menjadi 59,9% sedangkan tahun 2020 yaitu 35.31%. Meskipun begitu angka ini belum memenuhi standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan RI yaitu antara 60-85% (Depkes, 2005). Untuk rata-rata lama hari

perawatan atau Average Length of Stay (ALOS) kota Palembang pada tahun 2018 selama 4,6 hari, sedangkan untuk tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 2,6 hari dan 2020 meningkat menjadi 4.07 hari. TOI (Turn Over Interval) yaitu nilai rata-rata hari tempat tidur tidak ditempati dari saat terisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini juga memberikan gambaran tingkat efisiensi dari penggunaan tempat tidur. Pada tahun 2018 selama 3,6 dan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 1,8 hari dan di tahun 2020 meningkat menjadi 7.04 hari. BTO (Bed Turn Over) yaitu jumlah hari perawatan dibagi jumlah kapasitas tempat tidur. Pada tahun 2018 didapatkan nilai BTO sebesar 44,5 kali, 2019 dengan nilai 80.4 kali dan di tahun 2020 menjadi 33.54 kali. Angka ini masih belum sesuai dengan standar nasional yaitu 40-50 kali.

Rumah Sakit Hermina Palembang merupakan rumah sakit umum kelas C. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit kelas C memiliki standarisasi pelayanan medis umum yang terdiri dari Pelayanan Medis Dasar, Pelayanan Medis Gigi dan Mulut, dan Pelayanan Kesehatan Ibu Anak/Keluarga Berencana. Pelayanan gawat darurat harus dapat memberikan pelayanan gawat darurat 24 jam dan 7 hari seminggu dengan kemampuan melakukan pemeriksaan awal kasus gawat darurat, melakukan resusitasi dan stabilisasi sesuai dengan standar.

Poliklinik eksekutif merupakan salah satu produk baru yang mulai dijalankan oleh Hermina Hospital Group untuk dilaksanakan di setiap rumah sakit cabang. Produk ini dibuat untuk meningkatkan mutu pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Poliklinik eksekutif merupakan produk yang berbeda dengan pelayanan poliklinik pada umumnya karena memberikan pelayanan yang terpadu bagi pelanggan (*one stop service*). Adapun yang dimaksud dengan pelayanan terpadu adalah seluruh pelayanan rawat jalan dapat dilakukan di dalam ruangan Poliklinik Eksekutif yang terdiri dari pendaftaran/registrasi, *nurse station*, ruang praktik dokter, penunjang medis (farmasi dan laboratorium kecuali radiologi), serta kasir. Dengan ruang tunggu yang nyaman dan juga dilengkapi makanan ringan serta minuman yang diberikan secara cuma-cuma. Rumah Sakit Hermina Palembang telah mengoperasikan pelayanan Poliklinik Eksekutif sejak bulan Januari 2020. Meskipun rata-rata kunjungan pasien ke Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina makin mengalami peningkatan, namun jumlah rata-rata kunjungan tersebut masih belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 367,72 pada tahun 2020, 421,11 pada tahun 2021, dan 350,93 pada tahun 2022.

**Tabel 1.1.**

*Laporan Rata-rata Jumlah Kunjungan Poliklinik Eksekutif Pada RS Hermina Palembang Tahun 2020-2021*

No	Bulan	Rata-rata		
		2020	2021	2022
1	Januari	262.6	151.12	220.52
2	Februari	271.96	161.78	213.05
3	Maret	244.4	155.19	200.92
4	April	50	174.6	166.68
5	Mei	58.5	164.32	213.45
6	Juni	77.46	151.2	197
7	Juli	88.46	153.81	194.63
8	Agustus	115.13	165.83	206.46
9	September	117.58	150.31	210.92
10	Oktober	167.83	190.84	212.96
11	November	169.56	194.88	177.5
12	Desember	167.12	306.58	157.4

Sumber: Data Internal RS Hermina Palembang, 2023

Pada Tabel 1.1 menunjukkan rata-rata jumlah kunjungan pasien pada poliklinik eksekutif pada RS Hermina Palembang tahun 2020-2022 yang mengalami fluktuatif. Pada tahun 2020 menunjukkan jumlah kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Februari sebanyak 271,96

sedangkan jumlah kunjungan pasien terendah pada bulan April sebesar 50. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Desember sebesar 306,58 sedangkan jumlah kunjungan pasien terendah terjadi pada bulan September sebesar 150,31. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Januari sebesar 220,5 sedangkan jumlah kunjungan pasien terendah pada bulan Desember 2022 sebesar 157,4.

Upaya menyediakan layanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat di Sumatera Selatan, khususnya kota Palembang, Rumah Sakit Hermina Palembang terus melakukan berbagai perbaikan fasilitas dan pelayanannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit, maka akan meningkatkan citra merek Rumah Sakit tersebut, sehingga dapat meningkatkan keputusan pasien dalam memilih layanan untuk berobat yaitu pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang.

## **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Poliklinik Eksekutif pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena populasi secara nominal tidak bisa diketahui, maka diperlukan pendugaan parameter tertentu untuk mengambil jumlah sampel tertentu yang dianggap representatif, untuk populasi yang tidak teridentifikasi secara pasti jumlahnya, sampel ditetapkan secara langsung sebesar 100 responden. (Cooper & Emory, 1997). Asumsi tersebut menunjukkan bahwa ukuran (jumlah) absolut sampel adalah lebih penting daripada ukuran proporsinya terhadap populasi. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Adapun kriteria sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Pasien rawat jalan yang berobat di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Hermina Palembang sepanjang tahun 2022–2023.
- 2) Pasien dengan penjaminan pribadi dan asuransi.
- 3) Pasien baru dan yang pernah menggunakan jasa layanan pada Rumah Sakit Hermina Palembang.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pernyataan atau pertanyaan (angket) kepada responden dengan panduan pilihan jawaban. Panduan pilihan jawaban kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pernyataan atau pertanyaan tertutup yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Sebelum melakukan pengujian lebih lanjut, dilakukan pengujian uji coba kepada 30 responden dan selanjutnya di uji validitas dan uji reliabilitasnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X1), mempunyai nilai beta sebesar 0,538 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis pertama pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dapat diterima.
- 2) Variabel citra perusahaan (X2), mempunyai nilai beta sebesar 0,340 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis kedua pada variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan dapat diterima.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Apriansah & Hasanah, 2022); (Manyu et al., 2022); (Pambudi & Riyan, 2022); (Tinawati, 2022); (Situngkir et al., 2021); (Juliany, 2021); (Saputra & Ardani, 2020); (Andryusalfikri, Zakaria, W., Marlina, W., 2019); (D. P. Utomo & Khasanah, 2018a); (Demanda, 2018); (Rafi & Budiatmo, 2018); (P. B. Utomo & Waluyo, 2018); (Soebakir et

al., 2018); (Hanifati & Waluyo, 2018a) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan beberapa dimensi seperti bukti fisik, empati, daya tanggap dan jaminan. Pada indikator saya tidak perlu menunggu lama saat antri di bagian Farmasi di poliklinik eksekutif RS Hermina Palembang cepat menunjukkan nilai yang paling rendah. Hal ini diduga bahwa beberapa pasien masih merasakan menunggu antrian yang lama pada bagian Farmasi, mengingat tidak semua obat yang diresepkan dapat segera langsung diberikan. Ada beberapa obat racikan yang membutuhkan waktu dalam pengerjaannya mengingat jumlah tenaga medis pada bagian Farmasi jumlahnya tidak terlalu banyak membuat antrian agak terlalu lama.

Pada indikator tenaga medis (seperti dokter dan perawat) di poliklinik eksekutif RS Hermina Palembang sangat ramah menunjukkan skor yang paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis pada Rumah Sakit Hermina Palembang sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik seperti ramah kepada seluruh pasien yang ada tanpa membedakan kategori pasien. Peran tenaga medis (seperti dokter dan perawat) dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sangat dibutuhkan, karena pelayanan yang baik maka akan memberikan dampak positif yang akan dirasakan oleh pasien. Menurut wawancara dengan salah satu responden mengatakan bahwa tenaga medis di RS Hermina Palembang ini sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, selain bisa bertemu di rumah sakit waktu berobat, beberapa dokter dan perawat bersedia untuk dapat dihubungi di luar waktu berobat. Hal ini sangat membuat pasien lebih merasakan pelayanan yang sangat baik diberikan oleh tenaga medis dari RS Hermina Palembang.

Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Polinkevych & Kamiński, 2023); (Ageeva et al., 2023); (Martinez, 2022); (Lemmink et al., 2022); (Apriansah & Hasanah, 2022); (Nguyen & Leblanc, 2021); (Andreassen & Lindestad, 2021); (Kissel & Büttgen, 2021); (Kim & Hyun, 2021); (Fransiska & Madiawati, 2021); (Lin, 2020); (Neupane, 2020); (Haqiqi & Khuzaini, 2020); (Riordan et al., 2020); (Hakim & Saragih, 2019); (Lopez et al., 2019); menunjukkan hasil bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan yang dihubungkan dengan beberapa dimensi seperti atribut produk, manfaat dan perilaku secara umum, karakteristik karyawan dan hubungan dengan pelanggan, nilai dan program, kredibilitas perusahaan. Pada indikator RS Hermina Palembang menyediakan layanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien menunjukkan nilai yang paling rendah. Hal ini diduga bahwa RS Hermina yang merupakan rumah sakit tipe C yang membuat RS Hermina Palembang memiliki fasilitas yang tidak terlalu lengkap jika dibandingkan dengan rumah sakit dengan kategori lebih tinggi. Tetapi RS Hermina Palembang dapat bersaing dalam hal fasilitas, alat dan tenaga medis dengan rumah sakit lainnya yang ada di Palembang. Jika pasien RS Hermina Palembang membutuhkan alat, fasilitas atau tenaga medis yang tidak memadai, RS Hermina Palembang akan segera merujuk pasien ke rumah sakit Tipe A yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap.

Pada indikator RS Hermina Palembang sudah sangat terkenal di kalangan masyarakat umum menunjukkan nilai yang paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa RS Hermina Palembang sudah familiar di kalangan masyarakat umum terutama untuk daerah Palembang. Walaupun banyaknya rumah sakit swasta yang berada di Palembang, RS Hermina Palembang masih menjadi pilihan untuk masyarakat di Sumatera Selatan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa responden di lapangan, pasien memilih RS Hermina Palembang untuk berobat, selain tempat yang strategis, RS Hermina Palembang juga fasilitas yang diberikan sangat nyaman dan petugas baik dokter, perawat dan petugas lainnya yang ramah dan cepat tanggap dalam merespons keluhan dan kebutuhan pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien pada Rumah Sakit Hermina Palembang. Adapun saran yang perlu disampaikan adalah terkait

variabel kualitas pelayanan. Diharapkan pihak manajemen RS Hermina Palembang dapat mengevaluasi pada bagian Farmasi, dimana sering terjadi antrean mengingat tidak semua obat yang diresepkan dapat dengan langsung diberikan kepada pasien. Hal ini perlu adanya perbaikan dari sistem baik penambahan sarana/ prasarana yang lebih memadai atau penambahan SDM jika perlu ditambah agar antrean pada bagian Farmasi tidak terjadi lagi.

Pada variabel citra perusahaan. Diharapkan bagi pihak manajemen RS Hermina Palembang untuk lebih mengupgrade alat, fasilitas atau tenaga medis yang lebih berkompeten serta, perlu lebih inovatif dalam pengembangan pelayanan sekaligus dalam membangun citra perusahaan. Mengingat jenis rumah sakit swasta di Palembang yang semakin banyak membuat persaingan akan semakin pesat. Dengan dilakukan penambahan baik fasilitas, alat dan SDM akan memberikan daya tarik tersendiri untuk menarik calon pasien akan berobat di RS Hermina Palembang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ageeva, E., Melewar, T. C., Foroudi, P., & Charles Dennis, Z. J. (2023). Examining The Influence of Corporate Image on Customer Decisions: Findings From fsQCA. *Journal of Business Researc*, Vol. 89, 287–304.
- Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (2021). The Effect of Corporate Image in The Formation of Customer Decisions. *Journal of Service Research*, Vol. 1 (1).
- Andryusalfikri, Zakaria, W., & Marlina, W. (2019). Effect of Trust, Quality of Product and Quality Services on Purchase Decisions on E-Commerce Shopee in Palembang City. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, Vol. 3(ISSN: 2394-0913).
- Hanifati, F., & Waluyo, H. D. (2018a). Pengaruh Harga, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Gracia Skin Clinic Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politc*, 1–5.
- Hanifati, F., & Waluyo, H. D. (2018b). Pengaruh Harga, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Gracia Skin Clinic Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politc*, 1–15.
- Kim, J.-H., & Hyun, Y. J. (2021). The Influence of Marketing-Mix Efforts and Corporate Image on Customer Decisions in the IT Software Sector. *Industrial Marketing Management*, Vol. 40, 424–438.
- Kissel, P., & Büttgen, M. (2021). Using Social Media to Communicate Employer Brand Identity and Customer Decisions: The Impact on Corporate Image and Employer Attractiveness. *Journal of Brand Management*, Vol. 22, 755–777.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Lemmink, J., Schuijf, A., & Streukens, S. (2022). The Role of Corporate Image and Company Employment Image in Explaining Application Intentions. *Journal of Economic Psychology*, Vol. 24, 1–15.
- Lin, L. (2020). Influence of Corporate Image, Relationship Marketing and Trust on Customer Decisions: The Moderating Effects of Word-of-Mouth. *Tourism Review*, Vol. 65, 16–34.
- Lopez, C., Gotsi, M., & Andriopoulos, C. (2019). Conceptualising The Influence of Corporate Image on Customer Decisions. *European Journal of Marketing*, ISSN: 0309-0566.
- Martínez, E. (2022). Influence of Corporate Image on Customer Decisions: A Model Applied to the Service Sector. *Journal of Marketing Communications*.
- Neupane, R. (2020). The Effects of Corporate Image on Customer Decisions in Retail Super Market Chain UK. *International Journal of Social Sciences and Management*, Vol. 2 (1).
- Nguyen, N., & Leblanc, G. (2021). Corporate Image and Corporate Reputation in Customers' Decisions in Services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 8 (4), 227–236.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & L. Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.

- Polinkevych, O., & Kamiński, R. (2023). Corporate Image in Customer Decisions of Business Entities. *Innovative Marketing*, Vol. 14.
- Riordan, C. M., Gatewood, R. D., & Bill, J. B. (2020). Corporate Image: Employee Reactions and Implications for Managing Corporate Social Performance and Customer Decisions. *Journal of Business Ethics*, Vol. 16, 401–412.
- Utomo, D. P., & Khasanah, I. (2018a). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Super Sambel Semarang Cabang Lamper). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 7 (4)(ISSN (Online): 2337-3792), 1–11.