

# HUBUNGAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PERSPEKTIF SPIRITUAL PERAWAT DENGAN PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

## RELATIONS HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT IN PERSPECTIVE SPIRITUAL CARE NURSE WITH PATIENTS IN ISLAMIC SULTAN AGUNG HOSPITAL SEMARANG

Retno Issroviatiningrum\*, Akhmad Irfan Muzakir\*\*

\*Dosen Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Unissula

\*\*Mahasiswa Prodi SI Keperawatan Unissula

Email: ners.ningrum@gmail.com

### ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan tingkat kecerdasan yang dimiliki seseorang dalam menempuh hidupnya. Upaya meningkatkan kinerja perawatan kesehatan, perawat dituntut bisa memberikan kebutuhan dasar klien melalui asuhan keperawatan secara baik. Pelayanan keperawatan yang diberikan tidak terlepas dari aspek spiritualis yang termasuk bagian penting dari interaksi antara perawat dan pasien. Asuhan keperawatan yang baik dapat mendukung tindakan keperawatan spiritual klien. Perawat harus bisa memahami kebutuhan dan kemampuan spiritual klien. Perawatlah yang mempunyai waktu lama untuk berhubungan dengan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pengembangan sumber daya manusia dalam perspektif spiritual perawat dengan pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional Study* atau studi belah bintang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling* adalah teknik *sampling* yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Untuk mengetahui hubungan variabel, peneliti menggunakan uji *Spearman*. Hasil penelitian sebagian besar responden menunjukkan peningkatan SDM baik sebanyak 52 responden (61,9%) dan sebagian kecil pengembangan SDM kurang sebanyak 13 responden (15,5%). Responden dengan pelayanan pada pasien dengan baik sebanyak 50 responden (59,5%) dan pelayanan pasien kurang sebanyak 14 responden (16,7%). Kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia dalam perspektif spiritual perawat dengan pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan  $p$  value (0,000).

**Kata kunci:** Sumber daya manusia, perspektif spiritual, pelayanan pasien

### ABSTRACT

*Human resources is the level of intelligence that a person has in his life. Efforts to improve the performance of health care, nurses are required to provide the basic needs of clients through care nursing well. The nursing services provided are inseparable from the spiritual aspect which includes an important part of the interaction between nurses and patients. A good nursing care can support the client's spiritual nursing actions. Nurses should be able to understand the client's spiritual needs and abilities. Nurses who have a long time to deal with patients. The purpose of this study is to determine the relationship of human resource development in the spiritual perspective of*

nurses with patient service at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. The research design used was quantitative with Cross-Sectional Study approach or star-split study. Sampling in this study using Proportionate Random Sampling technique is a sampling technique used when the population has members / elements that are not homogeneous and stratified proportionately. To know the relation of variable, researcher use Spearman test. The results of research most of the respondents showed a good increase in human resources as much as 52 respondents (61.9%) and a small part of human resources development is less as much as 13 respondents (15.5%). Respondents with good patient service were 50 respondents (59,5%) and patient service was less 14 respondents (16,7%). Conclusion There is a significant relationship between human resources in nurse spiritual perspective with patient service at Sultan Agung Semarang Islamic Hospital with  $p$  value (0.000).

**Keywords:** Human Resource, a spiritual perspective, patient care

## Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah bagian dari sebuah ilmu maupun teknologi. Sekarang teknologi sudah maju, SDM yang kompeten mempunyai semangat dan kedisiplinan yang tinggi. Maju tidaknya suatu negara tergantung dari kemampuan sumber daya manusianya. Kinerja seseorang yang kompeten dan efisien dipengaruhi oleh komitmen yang baik (Christina dan Maren, 2010).

Penelitian dari Hanson, Dobbs, Usher, Williams, Rawlings, dan Daaleman (2008) menyatakan bahwa sekitar 41-94% klien menginginkan seorang tenaga kesehatan yang kompeten dalam segala bidang kesehatan dan kebutuhan spiritual pasien. Hasil Penelitian yang telah dilakukan oleh Ambarwati dan Nasution (2012) menyatakan bahwa spiritualitas berpengaruh terhadap perilaku kesehatan seseorang, karena spiritualitas sangat erat kaitannya terhadap Tuhan, Agama dan kebutuhan akan Tuhan. Penelitian yang dilakukan Ambarwati dan Nasution (2012) didukung oleh Sumiati, Dwidiyanti, Anggorowati, dan Bambang (2010), menyatakan bahwa seseorang yang menderita penyakit terminal dan kronis merasakan sangat dekat dengan namanya kematian, stres, cemas dan depresi. Penderita memerlukan bimbingan spiritual supaya bisa mengontrol emosi dan lebih dekat kepada Tuhan. Penelitian yang dilakukan Kinarsih dan Wahyuningsih (2012), menyatakan bahwa peran pendampingan kebutuhan spiritual terhadap

motivasi dari kesembuhan klien di RS Baptis Kediri sebesar 86,3% dikategorikan baik sehingga hal itu dapat memotivasi dari kesembuhan klien dari penyakit yang dideritanya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suprana (2009) memperoleh hasil 64,9% klien merasa puas dengan teknik konseling atau bimbingan rohani di RS Panti Wilasa Dr.Cipto Semarang.

Faktor yang mempengaruhi kinerja SDM yaitu kemampuan dan minat pekerja, kemampuan atas tugas dan peran, serta tingkat motivasi (Hasibuan, Malayu S.P., 2006). Pendapat dari Wirawan (2009) bahwa kinerja SDM dipengaruhi beberapa faktor, yaitu faktor dalam pekerja, faktor dalam kelompok, dan faktor luar. Pencapaian yang mempengaruhi dari kinerja SDM yaitu kemampuan dan motivasi (Mangkunegara, 2010). Kemampuan seseorang sendiri dipengaruhi oleh kemampuan berpikir, menurut Hawari (2006) ada beberapa kecerdasan, yaitu: kecerdasan dalam diri, perasaan, kreativitas, dan agama. Emmons (dalam Rakhmat, 2007) mengemukakan bahwa spiritualitas adalah jalan untuk menuju tingkat keagamaan dan ketaatan kepada sang pencipta.

Peran kecerdasan spiritual juga dapat mempengaruhi kinerja perawat. Kecerdasan spiritual memberikan kemampuan untuk membedakan, kemungkinan untuk membedakan batasan dan memberikan rasa moral (Zohar & Marshall, 2007). Perawat dengan kecerdasan spiritual yang tinggi diharapkan mampu melayani dan memotivasi pasien.

Negara Indonesia masih memiliki tingkat kecerdasan yang kurang baik, sehingga kualitas SDM Indonesia masih lemah dan kurang (Mangkunegara, 2010). Indriyani (2011) melakukan penelitian dengan judul peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui motivasi, disiplin, lingkungan kerja, dan komitmen didapatkan hasil ada beberapa faktor kesuksesan seseorang, yaitu: empati, disiplin, dan inisiatif. Selain kecerdasan emosional ada juga kecerdasan spiritual yang memegang peranan penting terhadap kesuksesan seseorang (Zohar dan Marshall, 2010). Survai majalah SWA (Maret 2010) didapatkan hasil bahwa penerapan nilai spiritual dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Keperawatan merupakan pemberian asuhan kepada keluarga, seseorang, anggota kelompok, maupun warga, baik dalam keadaan sehat ataupun sakit. Pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan jasa yang dilakukan oleh seorang perawat dalam bentuk asuhan keperawatan terhadap klien atau pasien (Undang-undang Republik Indonesia tentang Keperawatan, 2014).

Peran asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasiennya harus memperhatikan bio-psiko-sosio-spiritual dari pasien. Perawat mempunyai peran penting yaitu sebagai pelayan kesehatan yang komprehensif dan kompeten dalam penerapan pelayanan kesehatan. Upaya meningkatkan kinerja perawatan kesehatan, perawat dituntut bisa memberikan kebutuhan dasar klien melalui asuhan keperawatan secara baik (Junaidah, 2008).

Pelayanan keperawatan yang diberikan tidak terlepas dari aspek spiritualis yang termasuk bagian penting dari interaksi antara perawat dan pasien (Ambarwati & Nasution, 2012). Asuhan keperawatan yang baik dapat mendukung tindakan keperawatan spiritual klien. Perawat harus bisa memahami kebutuhan dan kemampuan spiritual klien (Junaidah, 2008). Perawatlah yang mempunyai waktu lama untuk berhubungan dengan pasien. Umumnya jam kerja perawat yaitu 24 jam yang dibagi

dalam 3 *sift*, hal itulah yang menjadikan perawat merupakan sosok yang sangat dekat dengan klien, mereka juga harus siap melayani dari masalah dan keluhan kliennya (Citra, 2009).

### Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional Study* atau studi belah bintang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling* adalah teknik *sampling* yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Untuk mengetahui hubungan variabel, peneliti menggunakan uji *Spearman rho*.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 1 Sebagian besar peningkatan SDM baik sebanyak 52 responden (61,9%) dan sebagian kecil pengembangan SDM kurang sebanyak 13 responden (15,5 %).

Berdasarkan tabel 2 Menunjukkan bahwa sebagian besar responden melakukan pelayanan pada pasien dengan baik sebanyak 50 responden (59,5 %) dan pelayanan pasien kurang sebanyak 14 responden (16,7 %).

Berdasarkan tabel 3 Menunjukkan pengembangan SDM yang baik sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan baik sebanyak 41 responden (78,8 %), cukup sebanyak 8 responden (15,4 %) dan pengembangan SDM yang baik melakukan pelayanan pasien kurang sebanyak 3 responden (5,8 %) dan pengembangan SDM yang cukup sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan cukup baik sebanyak 8 responden (42,1 %), baik sebanyak 6 responden (31,6 %) dan pelayanan pasien dengan kurang baik sebanyak 5 responden (26,3 %) sedangkan

pengembangan SDM yang kurang sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan kurang baik sebanyak 6 responden (46,2 %), cukup sebanyak 3 responden (23,0 %) dan melakukan pelayanan pasien dengan baik sebanyak 3 responden (23,0 %).

Berdasarkan tabel 4 Hasil uji *Spearman* menunjukkan bahwa dari hasil diperoleh signficancy 0,000 ( $p$  value < 0,05) yang menunjukkan bahwa korelasi antara

pengembangan SDM dengan pelayanan pasien adalah berhubungan. Nilai korelasi *spearman rank* sebesar 0.510 yang menunjukkan bahwa kekuatan korelasi kuat dengan arah korelasi positif, artinya pengembangan SDM baik maka pelayanan pasien baik, dan ada hubungan yang bermakna antara pengembangan SDM dengan pelayanan pasien di RSI Sultan Agung Semarang

**Tabel 1.** Pengembangan sumber daya manusia dalam perspektif spiritual perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2016 (n = 84)

Pengembangan SDM	Jumlah	Persentase (%)
Kurang	13	15,5 %
Cukup	19	22,6 %
Baik	52	61,9 %
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0 %</b>

**Tabel 2.** Pelayanan Pasien perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada tahun 2016 (n = 84)

Pelayanan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Kurang	14	16,7 %
Cukup	20	23,8 %
Baik	50	59,5 %
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,0 %</b>

**Tabel 3.** Analisa Bivariate Hubungan Pengembangan SDM dalam Perspektif Spiritual Perawat dengan Pelayanan Pasien di RSI Sultan Agung Semarang pada tahun 2016 (n = 84)

Pengembangan SDM	Pelayanan Pasien			Total
	Kurang	Cukup	Baik	
Kurang	6 (46,2 %)	4 (30,8 %)	3 (23,0%)	13 (100%)
Cukup	5 (26,3 %)	8 (42,1 %)	6 (31,6%)	19 (100%)
baik	3 (5,8 %)	8 (15,4 %)	41 (78,8 %)	52 (100%)
<b>Total</b>	<b>14 (16,7 %)</b>	<b>20 (23,8 %)</b>	<b>50 (59,5 %)</b>	<b>84 (100%)</b>

**Tabel 4.** Uji *Spearman Rho* Hubungan Pengembangan SDM dalam Perspektif Spiritual Perawat dengan Pelayanan Pasien di RSI Sultan Agung Semarang pada tahun 2016 (n = 84)

Variabel penelitian	N	Sig. (2-tailed)	Correlation Coefficient
Pengembangan SDM Pelayanan pasien	84	.000	.510**

## Pembahasan

### **Pengembangan sumber daya manusia dalam perspektif spiritual perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.**

Hasil penelitian ini yang menunjukkan sebagian besar peningkatan SDM baik sebanyak 52 responden (61,9%) dan sebagian kecil pengembangan SDM kurang sebanyak 13 responden (15,5 %). Pengembangan SDM yaitu peningkatan dari kualitas kerja individu atau kelompok dalam sebuah organisasi dan pekerjaan (Danang Sunyoto 2015). SDM yaitu tingkat kemajuan ilmu teknologi dan pembangunan. Ilmu teknologi yang dipakai harus sejalan dengan kemajuan zaman yang berlaku. Kinerja manusia yang kompeten dipengaruhi oleh komitmen yang baik (Christina dan Maren, 2010). Manajemen SDM yang mempunyai 2 makna terdiri dari manajemen dan pengembangan SDM. Pengertian manajemen menurut (Sulistiyani & Rosidah, 2009) yaitu sistem yang ada dalam pikiran seseorang yang sudah ditanamkan sejak dini untuk meningkatkan kinerja manusia yang sedang bekerja.

Pengembangan SDM bertujuan menghasilkan kerangka kerja yang berkaitan secara logis untuk mengembangkan lingkungan di mana karyawan atau perawat didorong belajar dan berkembang (Sedarmayanti, 2013). Kehandalan SDM dapat dilihat dari kinerja yang bersangkutan. *Performansi* adalah perilaku yang menunjukkan kompetensi yang relevan dengan tugas yang realistis dan gambaran perilaku yang difokuskan pada konteks pekerjaan tempat perilaku diwujudkan untuk memperjelas deskripsi kerja dalam memenuhi kebutuhan organisasi yang diinginkan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Utami dan Supratman (2009), yang menunjukkan hasil dalam pemenuhan kebutuhan spiritual keperawatan kategori

baik sebanyak 37,76% perawat dan kategori cukup ada 62,24% perawat.

Penelitian ini dengan pengembangan SDM dalam perspektif spiritual perawat baik dikarenakan dalam RISA Semarang bertaraf agama islam yang kental

### **Pelayanan Pasien perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.**

Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden melakukan pelayanan pada pasien dengan baik sebanyak 50 responden (59,5 %) dan pelayanan pasien kurang sebanyak 14 responden (16,7 %). kategori baik dengan jumlah responden 50 (59,5%). Pelayanan pasien yaitu suatu hal yang ada RS di mana pasien yang memiliki masalah kebutuhan pelayanan dan kesehatan yang mendapat kualitas asuhan keperawatan yang berada di RS maupun di puskesmas (Ardinata, 2007). Pelayanan pasien di RS harus sesuai standar keperawatan maupun standar aturan yang ada di RS baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Pelayanan pasien harus mendapatkan hasil yang efektif, efisien, dan menjamin dari kerahasiaan ataupun keselamatan dari penanganan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien (Suza, 2007). Pelayanan pasien mempunyai prinsip yang dapat meningkatkan dan mengkoordinasi kualitas pelayanan yang ada di RS (Junaidah, 2008).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Arini hasil kompetensi perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan spiritual (2013), mendapatkan bahwa dalam pelaksanaan keperawatan spiritual ada 16 orang (27,1%) dengan kategori sangat baik, 15 orang (25,4%) dengan kategori baik, 13 orang (22,0%) dengan kategori cukup, dan 15 orang (25,4%) dengan kategori kurang.

Penelitian ini dalam pelayanan pasien baik dikarenakan perawat mendapatkan penghargaan dari pimpinan RS berupa pujian dan peningkatan gaji.

## Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Spiritual Perawat dengan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Hasil penelitian menunjukkan pengembangan SDM yang baik sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan baik sebanyak 41 responden (78,8 %), cukup sebanyak 8 responden (15,4 %) dan pengembangan SDM yang baik melakukan pelayanan pasien kurang sebanyak 3 responden (5,8 %) dan pengembangan SDM yang cukup sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan cukup baik sebanyak 8 responden (42,1 %), baik sebanyak 6 responden (31,6 %) dan pelayanan pasien dengan kurang baik sebanyak 5 responden (26,3 %) sedangkan pengembangan SDM yang kurang sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan kurang baik sebanyak 6 responden (46,2 %), cukup sebanyak 3 responden (23,0 %) dan melakukan pelayanan pasien dengan baik sebanyak 3 responden (23,0 %). Setelah melakukan uji *Spearman* dengan korelasi koefisien 0,510 didapat hasil *p value* 0,000 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia dalam perspektif spiritual perawat dengan pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Pelayanan pasien yaitu suatu hal yang ada RS di mana pasien yang memiliki masalah kebutuhan pelayanan dan kesehatan yang mendapat kualitas asuhan keperawatan yang berada di RS maupun di puskesmas (Ardinata, 2007). Pelayanan pasien meliputi pemberian nutrisi, manajemen nyeri, sikap dan perilaku perawat, pelayanan pada pasien akhir hidup dan pelayanan kesehatan islami seperti salat, berdoa dan berzikir kepada Allah SAW (Ayuningtyas, 2007).

Peningkatan mutu dan pelayanan pasien dalam perspektif spiritual dibutuhkan dukungan dari pihak rumah sakit untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia dengan melakukan pelatihan –

pelatihan dalam perspektif spiritual untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien di rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan Penelitian dari Hanson, Dobbs, Usher, Williams, Rawlings, dan Daaleman (2008) menyatakan bahwa sekitar 41-94% klien menginginkan seorang tenaga kesehatan yang kompeten dalam segala bidang kesehatan dan kebutuhan spiritual pasien. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Suprana (2009) memperoleh hasil 64,9% klien merasa puas dengan teknik konseling atau bimbingan rohani di RS Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang dengan *p value* 0,04.

Penelitian ini menunjukkan pengembangan SDM yang baik sebagian besar melakukan pelayanan pasien dengan baik karena perawat menjaga mutu dan kualitas yang ada di RISA Semarang.

### Saran

Perlu dilakukan evaluasi dalam pengembangan SDM di rumah sakit, sehingga diharapkan pelayanan pasien di rumah sakit dapat terpenuhi dengan melihat aspek spiritualitasnya.

### REFERENSI

- Ambarwati, F.R., & Nasution, N. (2012). *Buku Pintar Asuhan Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Yogyakarta: Cakrawala Ilmu.
- Ardinata. (2007). *Psikologi Kematian; Mengubah Kematian Menjadi Optimisme*, Yogyakarta: Arcan.
- Arini, H. N. (2013). *Hubungan Spiritualitas dengan Kompetensi Perawat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayuningtyas. Dwi. (2013). *Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan: Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol. 2 No. 2.*

- Christina, S., & Maren, S. (2010). *Exporting Services Successfully: Antecedents and Performance Implications of Customer Relationships*. Journal of International Marketing.
- Citra. (2009). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Danang, Sunyoto. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Hanson & Dobbs. (2008). The determinants of export performance: a review of the literature 2006–2014. *International Marketing Review*.
- Hasibuan, Melayu. (2006). *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktifitas*, Bumi Aksara, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Hawari, Dadang. (2006). *Al-Qur'an Ilmu Kedokteran Jiwa dan Kesehatan Jiwa*, Indriyani. (2011). *peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui motivasi, disiplin, lingkungan kerja, dan komitmen*. Jakarta: Salemba Medika
- Junaidah. (2008). *Keterampilan Mahasiswa Baru Dalam Menggunakan Perpustakaan*. USU Repository.
- Kinasih & Wahyuningsih. (2012). *Peran Pendampingan Spiritual Terhadap Motivasi Kesembuhan Pada Pasien Lanjut Usia*. Jurnal Stikes Volume 5, No.1.
- Mangkunegara, A. P. (2008). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: EGC.
- Sulistiyani, Ambar T dan Rosidah. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumiati, Dwidiyanti, Anggorowati, dan Bambang. (2010). *Pemahaman Perawat terhadap Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Klien pada Pasien Lansia di RSUD Mardi Lestari Kabupaten Sragen*. Penelitian tidak dipublikasikan.
- Suza, D. E. (2007). *Comparisons of Pain Experiences between Javanese and Batak Patient undergoing Major Surgery in Medan, Indonesia*.
- Utami, Y. W. & Supratman. (2009). *Hubungan antara Pengetahuan dengan Sikap Perawat dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Klien di BRSUD Sukoharjo*.
- Wirawan. (2009). *Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja*, Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa.
- Zohar & Marshall. (2007). *When Exporting Manufacturers Compete on the Basis of Service: Resources and Marketing Capabilities Driving Service Advantage and Performance*. Journal of International Marketing.