

# Pendekatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* di RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta

Liskanita Nur Fitriana<sup>1</sup>, Purwadhi<sup>2</sup>, Nining Handayani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received Nov 06, 2024

Revised Dec 18, 2024

Accepted Dec 22, 2024

### Keywords:

Kualitas Pelayanan  
Kepuasan  
Servqual  
Importance Performance  
Analysis

## ABSTRACT

Perkembangan industri jasa telah mengalami kemajuan pesat dengan persaingan yang kompetitif termasuk pelayanan jasa dalam bidang kesehatan sangat tergantung pada tingkat kunjungan pasien. RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan dimana persepsi yang didapat melebihi dari harapan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien atau kualitas pelayanan berdasarkan metode *servqual* dan metode *Importance Performance Analysis*, Metode penelitian yakni kualitatif dengan sampel sebanyak 200 pasien rawap inap dengan teknik pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa analisis *servqual* menunjukkan kualitas pelayanan dinilai berkualitas dan memuaskan. Hasil *importance performance analysis* menunjukkan nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan. Faktor yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien yakni ditingkatkan pelayanannya pada bukti fisik dimana dianggap sangat penting namun pasien kecewa / tidak puas. Faktor yang harus dipertahankan dalam menjaga kepuasan pasien yakni reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*), dimana dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien melebihi harapan sehingga memberikan kepuasan yang tinggi.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



## Corresponding Author:

Liskanita Nur Fitriana  
Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Bandung  
Email: liskanita@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien intinya dapat diartikan dari perasaan bagian atau kecewanya pasien yang dirasakan lalu mereka ungkapkan ketika apanya yang mereka persepsikan sesuai dengan harapannya (Kotler & Keller, 2019:139). Harapan konsumen dapat dinilai, dirasakan dan diketahui dari berdasarkan pengalamannya saat atau setelah menggunakan jasa atau mengkonsumsi produk dari penyedia jasa/produk (Sopiah dan Sangadji, 2018:181). Menurut Schiffman dan Kanuk (2018:191) menjelaskan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan bagi para pelanggan, karena dengan adanya peningkatan pelayanan yang diberikan jasa layanan itu sendiri tentunya dapat memberikan kepuasan bahkan meningkatkan kepuasan bagi para pelanggannya dan selanjutnya tentunya dapat

memberikan keuntungan bahkan meningkatkan pendapatan perusahaan. Dengan itulah adanya hubungan yang erat dari pelayanan dan kepuasan, sehingga pelayanan adalah faktor dorongan yang erat atau kuat dalam menjalin ikatannya dengan penyedia jasa atau perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, diketahui kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan yang menjual jasa. Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa, gambaran kelima dimensi kualitas layanan (*tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy*) sering digunakan untuk menilai kualitas jasa atau layanan (Tjiptono dan Diana, 2020:272). Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung/pelanggan. Salah satunya adalah *service quality (servqual)*. *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik Metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Reliability* (keandalan), *Assurances* (jaminan), *Tangibles* (bukti terukur), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). Ada banyak metode yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan salah satunya dengan menggunakan metode *Importance performance analysis* (IPA). Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Persaingan dalam penyedia jasa atau industri pelayanan jasa kesehatan di Kota Yogyakarta semakin meningkat. Dengan banyaknya jasa layanan kesehatan yang ada menyebabkan masyarakat akan lebih banyak pilihan yang dapat dituju dengan tuntutan mutu layanan kesehatan yang banyak ragamnya serta dinamis. RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus dapat berkompetisi dalam era bisnis yang demikian itu. Salah satunya, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan peralatan yang modern, melihat bahwa segmen pasar bagi rumah sakit adalah seluruh lapisan masyarakat, tidak memandang golongan atau status masyarakat sehingga diharapkan semua masyarakat mendapatkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan sampai paripurna. Berdasarkan data dari rekam medis pada laporan tahunan dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien khususnya pasien rawat inap dalam kurun waktu 4 tahun terlihat mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu pada tahun 2019 berjumlah 9.824 pasien, tahun 2020 berjumlah 7.921 pasien (penurunan jumlah kunjungan turut dipengaruhi oleh wabah Covid-19 dimana saat itu banyak pasien yang takut untuk berobat ke rumah sakit), tahun 2021 berjumlah 8.229 pasien dan tahun 2022 berjumlah 9.270. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible* terhadap kepuasan pasien rawat inap. Instalasi Rawat Inap sebagai salah satu sumber pendapatan rumah sakit, harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Rumah sakit sebagai sebuah institusi sosio-ekonomi akan kehilangan pendapatan potensial jika pasien beralih ke RS lain, hanya karena instalasi rawat inap belum mampu menyediakan kualitas pelayanan yang prima. Pengukuran tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan maupun survei lainnya dalam upaya mendapatkan masukan dari pasien rawat inap di RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta sampai saat ini belum pernah dilakukan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di lingkungan RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis *grounded theory*. Penelitian ini akan diteliti lebih mendalam mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan yang mereka inginkan serta untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang dirasakan menjalani rawat inap. Partisipan pada penelitian ini yakni pasien rawat inap sebanyak 200 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner terhadap pasien/keluarga pasien rawat inap. Analisis data menggunakan penilaian kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para konsumen untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan persepsi dan harapan, pada analisis *importance performance analysis* menggunakan diagram kartesius.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Analisis Servqual

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden, maka dapat diketahui persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSPA dr. S. Hardjolukito Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen pada pelayanan pasien rawat inap di RSPA dr. S. Hardjolukito Yogyakarta adalah dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.

#### 1. Reliabilitas (*Reliability*)

Merupakan kemampuan RSPA dr. S. Hardjolukito Yogyakarta memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi reliabilitas (*reliability*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Reliabilitas**

| No | Atribut  | Persepsi Responden |    |   |   |   |        |           | Harapan Responden |    |   |   |   |        |           | Skor <i>SERVQUAL</i> |      |      |
|----|--|--------------------|----|---|---|---|--------|-----------|-------------------|----|---|---|---|--------|-----------|----------------------|------|------|
|    |  | 5                  | 4  | 3 | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata | 5                 | 4  | 3 | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata |                      |      |      |
| 1  | Ketersediaan petugas medis dalam memberikan layanan pemeriksaan selama 24 jam. | 53                 | 47 | 0 | 0 | 0 | 453    | 4,53      | 52                | 48 | 0 | 0 | 0 | 452    | 4,52      | 0,01                 |      |      |
| 2  | Kemudahan persyaratan administrasi untuk berobat.                              | 48                 | 50 | 2 | 0 | 0 | 446    | 4,46      | 43                | 57 | 0 | 0 | 0 | 443    | 4,43      | 0,03                 |      |      |
| 3  | Jam kunjungan pasien sesuai dengan yang diinformasikan                         | 45                 | 52 | 3 | 0 | 0 | 442    | 4,42      | 40                | 60 | 0 | 0 | 0 | 440    | 4,40      | 0,02                 |      |      |
|    |  |                    |    |   |   |   | 1341   | 4,47      |                   |    |   |   |   |        |           | 1335                 | 4,45 | 0,02 |

Sumber: Data Olahan (2024)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa skor *SERVQUAL* pada atribut dimensi reliabilitas (*reliability*) menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 0,02. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen lebih tinggi daripada harapan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi reliabilitas (*reliability*) adalah baik.

#### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan keinginan para tenaga kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan layanan dengan tanggap. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

| No | Atribut  | Persepsi Responden |    |   |   |   |        |           | Harapan Responden |    |   |   |   |        |           | Skor <i>SERVQUAL</i> |
|----|--|--------------------|----|---|---|---|--------|-----------|-------------------|----|---|---|---|--------|-----------|----------------------|
|    |  | 5                  | 4  | 3 | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata | 5                 | 4  | 3 | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata |                      |
| 4  | Kesiapan petugas medis setiap saat memberikan pelayanan kepada pasien. | 45                 | 51 | 4 | 0 | 0 | 441    | 4,41      | 42                | 41 | 1 | 0 | 0 | 419    | 4,19      | 0,22                 |

|               |   |    |    |   |   |   |     |      |      |               |   |   |   |     |      |      |      |
|---------------|---|----|----|---|---|---|-----|------|------|---------------|---|---|---|-----|------|------|------|
| 5             | Kesediaan petugas medis memberikan informasi yang dibutuhkan pasien | 42 | 48 | 9 | 0 | 0 | 431 | 4,31 | 41   | 42            | 1 | 0 | 0 | 424 | 4,24 | 0,07 |      |
| 6             | Kesiapan petugas medis dalam menangani setiap keluhan pasien.       | 47 | 45 | 8 | 0 | 0 | 439 | 4,39 | 39   | 43            | 1 | 0 | 0 | 421 | 4,21 | 0,18 |      |
| <b>Jumlah</b> |   |    |    |   |   |   |     | 1311 | 4,37 | <b>Jumlah</b> |   |   |   |     | 1264 | 4,21 | 0,16 |

Sumber: Data Olahan (2024)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa skor *SERVQUAL* pada atribut dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 0,16. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen lebih tinggi daripada harapan konsumen. Maka disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah baik.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas medis. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

| No            | Atribut   | Persepsi Responden |    |   |   |   |        | Harapan Responden |      |               |   |   |   | Skor <i>SERVQUAL</i> |        |           |      |
|---------------|---|--------------------|----|---|---|---|--------|-------------------|------|---------------|---|---|---|----------------------|--------|-----------|------|
|               |   | 5                  | 4  | 3 | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata         | 5    | 4             | 3 | 2 | 1 |                      | Jumlah | Rata-rata |      |
| 7             | Kejujuran petugas medis dalam memberikan informasi mengenai hasil pemeriksaan.    | 34                 | 41 | 1 | 7 | 0 | 402    | 4,02              | 26   | 45            | 2 | 4 | 0 | 393                  | 3,93   | 0,09      |      |
| 8             | Kemampuan petugas medis dalam berkomunikasi dengan pasien                         | 48                 | 32 | 1 | 5 | 0 | 423    | 4,23              | 38   | 41            | 1 | 3 | 0 | 414                  | 4,14   | 0,09      |      |
| 9             | Kemampuan petugas medis menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. | 45                 | 34 | 1 | 6 | 0 | 418    | 4,18              | 39   | 48            | 1 | 0 | 0 | 426                  | 4,26   | -0,08     |      |
| <b>Jumlah</b> |   |                    |    |   |   |   |        | 1243              | 4,14 | <b>Jumlah</b> |   |   |   |                      | 1233   | 4,11      | 0,03 |

Sumber: Data Olahan (2024)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa skor *SERVQUAL* pada atribut dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 0,03. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen lebih tinggi daripada harapan konsumen. Maka disimpulkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) adalah baik.

### 4. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik yang diberikan oleh petugas medis kepada pasien rawat inap, serta perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pasien. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi empati (*emphaty*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Empati**

| No | Atribut   | Persepsi Responden |    |    |   |   |        |           | Harapan Responden |    |    |   |   |        |           | Skor<br><i>SERVQUAL</i> |      |      |
|----|---|--------------------|----|----|---|---|--------|-----------|-------------------|----|----|---|---|--------|-----------|-------------------------|------|------|
|    |   | 5                  | 4  | 3  | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata | 5                 | 4  | 3  | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata |                         |      |      |
| 10 | Kemauan petugas medis memberikan perhatian individual kepada pasien | 45                 | 40 | 15 | 0 | 0 | 430    | 4,3       | 42                | 41 | 15 | 2 | 0 | 423    | 4,23      | 0,07                    |      |      |
| 11 | Kesabaran petugas medis dalam melayani pasien.                      | 39                 | 41 | 15 | 5 | 0 | 414    | 4,14      | 31                | 48 | 16 | 5 | 0 | 405    | 4,05      | 0,09                    |      |      |
| 12 | Keramahan petugas medis dalam melayani pasien.                      | 38                 | 37 | 25 | 0 | 0 | 413    | 4,13      | 34                | 46 | 15 | 5 | 0 | 409    | 4,09      | 0,04                    |      |      |
|    |   |                    |    |    |   |   | 1257   | 4,19      |                   |    |    |   |   |        |           | 1237                    | 4,12 | 0,07 |

Sumber: Data Olahan (2024)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa skor *SERVQUAL* pada atribut dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 0,07. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen lebih tinggi dari pada harapan konsumen. Maka disimpulkan bahwa dimensi empati (*emphaty*) adalah baik.

##### 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Penilaian Responden terhadap Atribut Dimensi Bukti Fisik**

| No | Atribut                                       | Persepsi Responden |    |    |   |   |        |           | Harapan Responden |    |    |   |   |        |           | Skor<br><i>SERVQUAL</i> |      |      |
|----|---|--------------------|----|----|---|---|--------|-----------|-------------------|----|----|---|---|--------|-----------|-------------------------|------|------|
|    |   | 5                  | 4  | 3  | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata | 5                 | 4  | 3  | 2 | 1 | Jumlah | Rata-rata |                         |      |      |
| 13 | Ruang kamar pasien yang bersih                | 38                 | 42 | 15 | 5 | 0 | 413    | 4,13      | 37                | 41 | 15 | 7 | 0 | 408    | 4,08      | 0,05                    |      |      |
| 14 | Kecukupan peralatan medis di rumah sakit      | 41                 | 44 | 15 | 0 | 0 | 426    | 4,26      | 41                | 45 | 14 | 0 | 0 | 427    | 4,27      | -0,01                   |      |      |
| 15 | Kelengkapan obat-obatan                       | 38                 | 44 | 18 | 0 | 0 | 420    | 4,20      | 45                | 38 | 12 | 5 | 0 | 423    | 4,23      | -0,03                   |      |      |
| 16 | Fasilitas di rawat inap berfungsi dengan baik | 45                 | 40 | 15 | 0 | 0 | 430    | 4,30      | 40                | 45 | 15 | 0 | 0 | 425    | 4,25      | 0,05                    |      |      |
|    |   |                    |    |    |   |   | 16     | 4,54      |                   |    |    |   |   |        |           | 4489                    | 4,49 | 0,02 |

Sumber: Data Olahan (2024)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa skor *SERVQUAL* pada atribut dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 0,02. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen lebih tinggi daripada harapan konsumen. Maka disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta adalah baik.

Berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL* yang telah dipaparkan di atas, maka skor kualitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Tabulasi Skor Servqual**

| No                        | Dimensi                                | Skor Servqual |
|---------------------------|--|---------------|
| 1                         | Reliabilitas ( <i>reliability</i> )    | 0,02          |
| 2                         | Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) | 0,16          |
| 3                         | Jaminan ( <i>assurance</i> )           | 0,03          |
| 4                         | Empati ( <i>emphaty</i> )              | 0,07          |
| 5                         | Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )       | 0,02          |
| <b>Kualitas Pelayanan</b> |  | <b>0,06</b>   |

Sumber: Data Olahan (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa skor kualitas pelayanan sebesar 0,06, menunjukkan nilai positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta adalah baik.

### Hasil Importance Performance Analysis

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan dan kepentingan responden mengenai kemampuan tenaga medis dalam menjelaskan pelayanan-pelayanan yang akan diberikan dapat dilihat sebagai berikut:

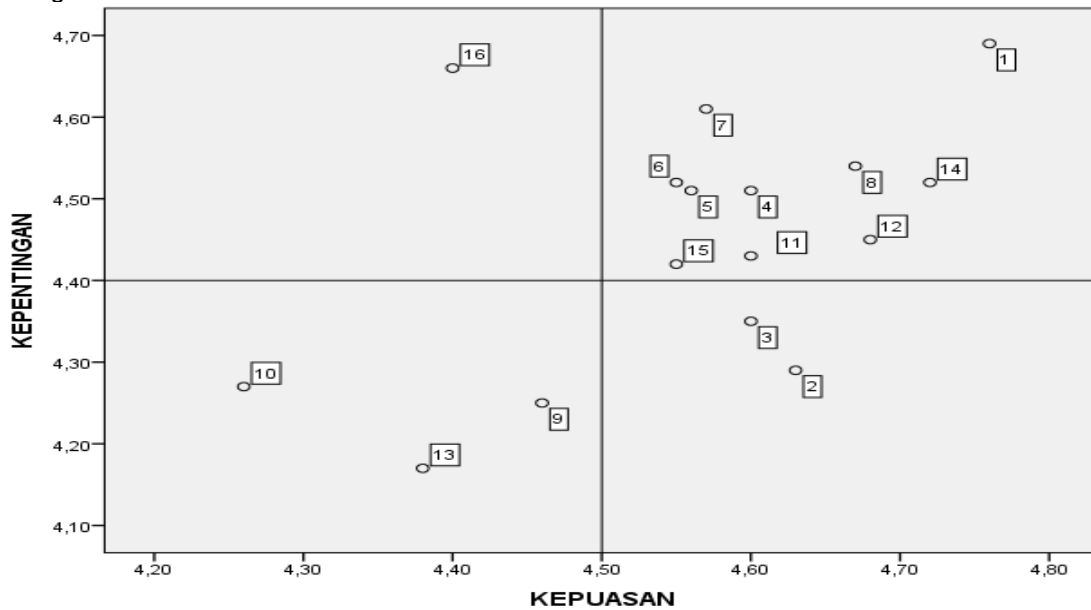
**Tabel 7. Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Responden**

| No   | Dimensi dan Atribut   | Nilai Kepuasan (X) | Nilai Kepentingan (Y) | $\bar{X}$    | $\bar{Y}$    | Kuadran |
|--|---|--------------------|-----------------------|--------------|--------------|---------|
| <b>A. Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>          |   |                    |                       |              |              |         |
| 1.   | Ketersediaan petugas medis dalam memberikan layanan pemeriksaan selama 24 jam.    | 476                | 469                   | 4,76         | 4,69         | B       |
| 2.   | Kemudahan persyaratan administrasi untuk berobat.                                 | 463                | 429                   | 4,63         | 4,29         | D       |
| 3.   | Jam kunjungan pasien sesuai dengan yang diinformasikan                            | 450                | 439                   | 4,50         | 4,39         | D       |
| <b>Total Rata-rata</b>                               |   |                    |                       | <b>13,99</b> | <b>13,33</b> |         |
| <b>Rata-rata (<math>\bar{X};\bar{Y}</math>)</b>      |   |                    |                       | <b>4,66</b>  | <b>4,44</b>  |         |
| <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>          |   |                    |                       |              |              |         |
| 4.   | Kesiapan petugas medis setiap saat memberikan pelayanan kepada pasien.            | 460                | 451                   | 4,60         | 4,51         | B       |
| 5.   | Kesediaan petugas medis memberikan informasi yang dibutuhkan pasien               | 456                | 451                   | 4,56         | 4,51         | B       |
| 6.   | Kesiapan petugas medis dalam menangani setiap keluhan pasien.                     | 455                | 450                   | 4,55         | 4,52         | B       |
| <b>Total Rata-rata</b>                               |   |                    |                       | <b>13,71</b> | <b>13,54</b> |         |
| <b>Rata-rata rata (<math>\bar{X};\bar{Y}</math>)</b> |   |                    |                       | <b>4,56</b>  | <b>4,53</b>  |         |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>                    |   |                    |                       |              |              |         |
| 7.   | Kejujuran petugas medis dalam memberikan informasi mengenai hasil pemeriksaan.    | 457                | 461                   | 4,57         | 4,61         | B       |
| 8.   | Kemampuan petugas medis dalam berkomunikasi dengan pasien                         | 427                | 424                   | 4,67         | 4,54         | B       |
| 9.   | Kemampuan petugas medis menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. | 446                | 445                   | 4,46         | 4,25         | C       |
| <b>Total Rata-rata</b>                               |   |                    |                       | <b>13,70</b> | <b>13,40</b> |         |
| <b>Rata-rata rata (<math>\bar{X};\bar{Y}</math>)</b> |   |                    |                       | <b>4,56</b>  | <b>4,47</b>  |         |
| <b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>                       |   |                    |                       |              |              |         |
| 10.  | Kemauan petugas medis memberikan perhatian individual kepada pasien               | 426                | 427                   | 4,26         | 4,27         | C       |
| 11.  | Kesabaran petugas medis dalam melayani pasien.                                    | 447                | 438                   | 4,60         | 4,43         | B       |
| 12.  | Keramahan petugas medis dalam melayani pasien.                                    | 444                | 445                   | 4,68         | 4,45         | B       |
| <b>Total Rata-rata</b>                               |   |                    |                       | <b>13,54</b> | <b>13,15</b> |         |
| <b>Rata-rata rata (<math>\bar{X};\bar{Y}</math>)</b> |   |                    |                       | <b>4,56</b>  | <b>4,48</b>  |         |
| <b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>                |   |                    |                       |              |              |         |
| 13.  | Ruang kamar pasien yang bersih  | 428                | 417                   | 4,38         | 4,17         | C       |
| 14.  | Kecukupan peralatan medis di rumah sakit  | 426                | 412                   | 4,72         | 4,52         | B       |
| 15.  | Kelengkapan obat-obatan   | 432                | 441                   | 4,55         | 4,42         | B       |
| 16.  | Fasilitas di rawat inap berfungsi dengan baik                                     | 441                | 441                   | 4,40         | 4,66         | A       |
| <b>Total Rata-rata</b>                               |   |                    |                       | <b>18,05</b> | <b>17,77</b> |         |

| No | Dimensi dan Atribut                         | Nilai<br>Kepuasan (X) | Nilai<br>Kepentingan (Y) | $\bar{X}$ | $\bar{Y}$ | Kuadran |
|----|---|-----------------------|--------------------------|-----------|-----------|---------|
|    | Rata-rata ( $\bar{X};\bar{Y}$ )             |                       |                          | 4,51      | 4,45      |         |
|    | Rata-rata Keseluruhan ( $\bar{X};\bar{Y}$ ) |                       |                          | 4,56      | 4,44      | 102%    |

Sumber: Data Olahan (2024)

Hasil tabulasi di atas selanjutnya dimasukkan ke dalam diagram kartesius sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1. Diagram Kartesius Per Item Pernyataan**

Sumber: Data Olahan SPSS 20 (2024)

Berdasarkan diagram di atas, masing-masing item pertanyaan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

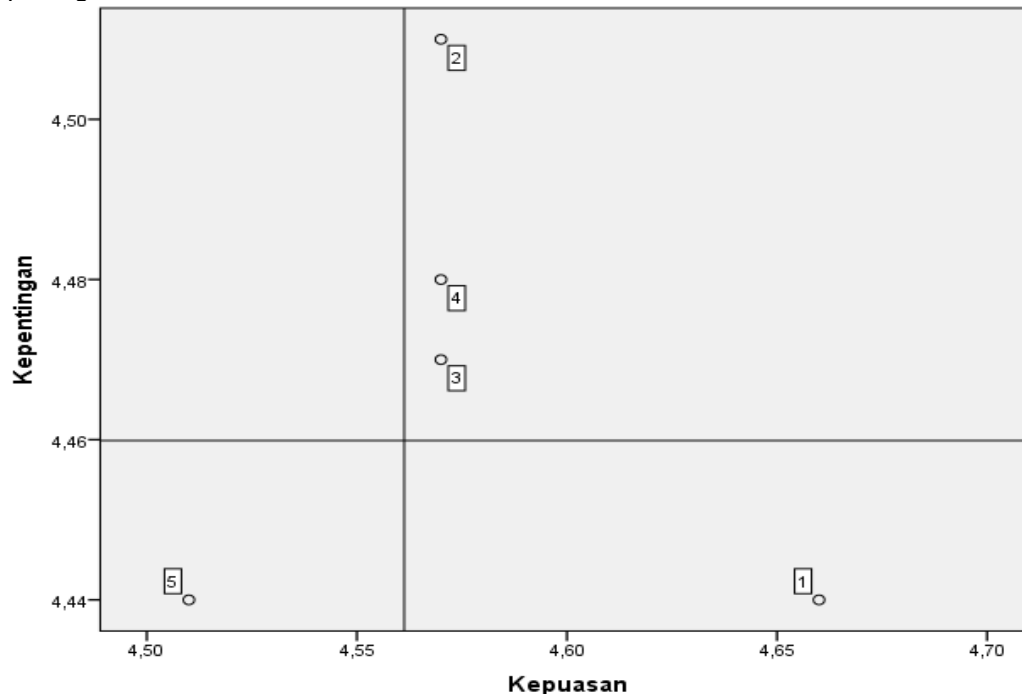
1. Item-item yang berada di kuadran A adalah 16. Item-item ini dianggap sangat penting oleh pasien namun RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien sehingga pasien kecewa / tidak puas.
2. Item-item yang berada di kuadran B adalah 1, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, dan 15. Item-item ini dianggap sangat penting oleh pasien dan sangat memuaskan pasien rawat inap RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta.
3. Item-item yang berada di kuadran C adalah 9, 10, dan 13. Item-item ini kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan pelaksanaannya oleh RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta biasa-biasa saja. Faktor-faktor ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Item-item yang berada di kuadran D adalah 2 dan 3. Item-item ini kurang penting dan pelaksanaannya oleh RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta berlebihan. Faktor-faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan konsumen.

Skor tingkat kepuasan dan kepentingan untuk masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Rekapitulasi Skor Per Indikator**

| No | Indikator                              | $\bar{X}$   | $\bar{Y}$   | Kuadran |
|----|--|-------------|-------------|---------|
| 1. | Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )    | 4,66        | 4,44        | D       |
| 2. | Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) | 4,56        | 4,53        | B       |
| 3. | Jaminan ( <i>Assurance</i> )           | 4,56        | 4,47        | B       |
| 4. | Empati ( <i>Emphaty</i> )              | 4,56        | 4,48        | B       |
| 5. | Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )       | 4,51        | 4,45        | C       |
|    | <b>Kepuasan Konsumen</b>               | <b>4,56</b> | <b>4,46</b> |         |

Hasil tabulasi di atas selanjutnya dimasukkan ke dalam diagram kartesius sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2. Diagram Kartesius Per Indikator**

Sumber: Data Olahan (2024)

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai  $\bar{X} = 4,56$  dan  $\bar{Y} = 4,46$ , artinya nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta. Untuk masing-masing indikator dapat dijelaskan sebagai berikut:

**1. Reliabilitas (*Reliability*)**

Indikator reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran D, artinya indikator reliabilitas (*reliability*) dianggap kurang penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap.

**2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Indikator daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran B, artinya indikator daya tanggap (*responsiveness*) dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap.

**3. Jaminan (*Assurance*)**

Indikator jaminan (*assurance*) berada pada kuadran B, artinya indikator jaminan (*assurance*) dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap.

**4. Empati (*Empathy*)**

Indikator empati (*emphaty*) berada pada kuadran B, artinya indikator daya tanggap (*responsiveness*) dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap.

**5. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Indikator bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran C, artinya indikator bukti fisik (*tangibles*) dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan pelaksanaan yang dilakukan biasa-biasa saja dan kurang memuaskan pasien.

## Pembahasan

### Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien berdasarkan Metode *Servqual*

Kualitas pelayanan rawat inap pada RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta terbentuk dari 5 (lima) dimensi yang saling melengkapi. Setiap dimensi kualitas pelayanan terbagi dalam beberapa atribut pelayanan (indikator) dan merupakan instrumen yang digunakan untuk menentukan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien maupun tingkat kinerja yang telah ditunjukkan oleh rawat inap di RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta diketahui melalui 16 pernyataan yang diberikan kepada para responden pasien meliputi tiga tahapan pelayanan yang

ada yakni di pelayanan administrasi, pelayanan petugas medis dan sarana prasarana. Keseluruhan pertanyaan tersebut dikelompokkan ke dalam 5 (lima) Dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan variabel yang digunakan dalam menentukan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian.

Hasil analisis dengan metode *servqual* pengukuran gap 5 memperoleh nilai skor *servqual* sebesar 0,06. Berdasarkan metode *servqual* pengukuran gap 5 nilai ini positif antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan. Kemudian nilai positif yang menyertai skor *servqual* bermakna bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan, bernilai lebih tinggi dari harapan mereka yang mereka miliki terhadap pelayanan pasien rawat inap. Atau dengan kata lain pasien memiliki persepsi yang lebih lebih tinggi dari layanan rawat inap daripada kenyataan layanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini sejalan atau mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Wibowo & Nuryanto (2022), dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara sudah baik, berada pada nilai rata-rata kinerja 8,79 dari rentang skala penilaian, dan mampu memuaskan harapan pengguna layanan. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan atau bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya oleh Sundari & Hadisaputro (2022), Silalahi & Kaunang (2022), Hanafi et al (2022), Oktamala & Zuraidah (2021), Sinaga & Kumagaya (2023), Ihlaulumuddin et al (2022), Ramadhan et al (2024) yang dimana menunjukkan gap yang dihasilkan negatif atau persepsi lebih kecil daripada harapan, yang berarti bahwa layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Wyckof, dalam Lovelock, 2001). Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, dkk., 1985). Dalam model *Servqual*, kualitas pelayanan di definisikan sebagai penilaian atau sikap umum berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan atau jasa (Parasuraman, dkk., 1985). Model *servqual* meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengukuran gap kelima adalah pengukuran kesenjangan antara pelayanan yang dipersepsikan dengan pelayanan yang diharapkan (*service gap*). Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja pelayanan dengan nilai berbeda antara harapan (keinginannya) dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya.

### **Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien berdasarkan Metode *Importance performance analysis***

Pada penelitian ini diperoleh hasil yang cukup tinggi, berdasarkan hasil penelitian tingkat kualitas pelayanan responden di instalasi rawat inap selama mereka dirawat yaitu sebesar 102%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan rawat inap di RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta sudah memuaskan dan melebihi ekspektasi (harapan) pasiennya. Hal ini sudah sangat sesuai dengan rekomendasi Kementerian Kesehatan yakni standar pelayanan minimal kepuasan adalah  $\geq 90\%$ . Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan dimana pelayanan yang dirasakan pasien (persepsi) lebih tinggi dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh responden.

Pada metode *Importance performance analysis* (IPA) dapat dilihat dari diagram kartesius yang menjadi patokan untuk pembagian 4 kuadran. Nilai tersebut digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran A, B, C, dan D. Pada masing-masing indikator tersebut diperoleh nilai reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran D, artinya indikator reliabilitas (*reliability*) dianggap kurang penting dan sangat memuaskan pasien. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran B, artinya indikator daya tanggap (*responsiveness*) dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien. Indikator jaminan (*assurance*) berada pada kuadran B, artinya indikator jaminan (*assurance*) dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien. Indikator empati (*emphaty*) berada pada kuadran B, artinya indikator daya tanggap (*responsiveness*) dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien. Indikator bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran C, artinya indikator bukti fisik (*tangibles*) dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien dan pelaksanaan yang dilakukan oleh RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta biasa-biasa saja dan kurang memuaskan pasien.

Berdasarkan hasil uji kartesius, diperoleh nilai tengah yang dicapai berada pada 4,56 untuk pelayanan dan 4,46 untuk harapan sehingga disimpulkan nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan atau mendukung penelitian sebelumnya oleh Hanafi et al (2022) dimana menunjukkan bahwa layanan rawat inap di RSUD Bima sudah memuaskan dan melebihi ekspektasi (harapan) pasiennya. Hal ini sudah sangat sesuai dengan rekomendasi Kementerian Kesehatan yakni standar pelayanan minimal kepuasan adalah  $\geq 90\%$ . Kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan dimana pelayanan yang dirasakan pasien (persepsi) lebih tinggi dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh responden. Penelitian Wibowo & Nuryanto (2022) hasil penelitiannya mampu memuaskan harapan pengguna layanan. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sama atau tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Sundari & Hadisaputro (2022), Muhammad et al (2022), Oktamala & Zuraidah (2021), Ihlalumuddin et al (2022), dimana penelitiannya diketahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan masih berada dibawah 90% berarti kualitas pelayanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan artinya pelayanan belum memuaskan sehingga masih perlu perbaikan.

#### **Faktor-Faktor Yang Harus Diperbaiki Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, hal-hal yang harus diperbaiki agar menjadi prioritas rumah sakit untuk ditingkatkan pelayanannya pada Kuadran A, yakni indikator bukti fisik, fasilitas di rawat inap berfungsi dengan baik. Faktor ini dianggap sangat penting oleh pasien namun RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien sehingga pasien kecewa / tidak puas. Fasilitas tersebut yakni pendingin ruangan yang terdapat pada kamar pasien rawat inap. Kelayakan fasilitas rumah sakit tentunya menjadi pertimbangan pasien dalam menilai pelayanan yang diberikan. Fasilitas harus diperhatikan dengan memberikan perawatan secara berkala agar dapat berfungsi dengan baik. Hal ini bertujuan dapat memberikan kenyamanan pasien dalam mendapatkan perawatan inap. Bukti fisik yang dinilai dari sarana prasarana berupa ruang kamar, kecukupan peralatan medis, kelengkapan obatan dan fasilitas yang tersedia dengan baik menjadi tolak ukur pasien dalam menilai kepuasannya. Sebagaimana Hermanto (2020) menyatakan bahwa dukungan sarana sangat penting dalam menentukan kondisi kesehatan pasien secara tidak langsung, sebab dengan lingkungan yang tidak bersih akan memicu timbulnya penyakit baru (infeksi nosokomial) bagi pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Petersdorf (1991) dalam Hermanto (2020) bahwa dari seluruh pasien yang dirawat di Rumah Sakit 5% diantaranya terkena infeksi nosokomial (Shock sepsis) dan mempunyai angka mortalitas yang tinggi yaitu antara 40-90% Pada item kebersihan, kerapian, kenyamanan dan ketenangan ruang perawatan terlihat jelas bahwa rata-rata harapan (4,58) lebih besar dibandingkan rata-rata kinerja (4,60) dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,59%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan baik terhadap pasien.

#### **Faktor Yang Harus Dipertahankan Dari Kualitas Pelayanan Dalam Menjaga Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis data, terdapat unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor kualitas pelayanan yang harus dipertahankan dalam menjaga kepuasan pelanggan yakni terhadap pada indikator yang berada pada Kuadran B (pertahankan prestasi) yang dimana atribut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa pihak rumah sakit perlu mempertahankan secara umum tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pasien sehingga dapat memuaskan pasien. Dimensi yang berada dalam Kuadran B yakni reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) dimana dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap.

Faktor reliabilitas yang diukur dari ketersediaan petugas medis dalam memberikan layanan pemeriksaan layanan selama 24 jam. Faktor atau dimensi Daya tanggap yang diukur dari kesiapan dan kesediaan petugas medis dalam memberikan pelayanan serta menangani keluhan pasien dengan baik telah memuaskan kepada pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat *Parasuraman et al* (1988) dalam Hermanto (2010) mengemukakan bahwa kemauan untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa atau pelayanan dengan cepat dan tepat,

dikaitkan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. karena kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Sesuai dengan hasil penelitian Hermanto yang menjelaskan bahwa tingkat kesesuaian untuk kesegeraan dokter dalam menanggapi keluhan dan kegawatan masih dibawah harapan pasien yang ditunjukkan oleh harapan pasien (4,46) yang lebih besar dibanding pelayanan (4,40) kecepatan tanggapan dokter dalam melayani keluhan.

Faktor daya tanggap yang diukur dari kesiapan petugas medis memberikan pelayanan, kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan serta kesiapan menangani keluhan pasien. Faktor atau dimensi Jaminan yang ditunjukkan dari sikap kejujuran dan kemampuan petugas medis dalam berkomunikasi dan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan tentunya dapat memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Menurut Irawan, dkk (2001) adalah pemahaman akan perilaku pelanggan. Menurut mereka sangat penting bagi penyedia jasa untuk memfokuskan perhatian tentang apa yang dipikirkan dan diharapkan pelanggan terhadap rumah sakit serta bagaimana rumah sakit dapat membuat suatu keputusan yang tepat. Lovelock dan Wirtz (2001), mengatakan bahwa kesesuaian antara harapan dengan hasil penilaian kualitas jasa akan menentukan puas atau tidak puasnya Universitas Sumatera Utara seorang pelanggan. Kepuasan tersebut akan memengaruhi berbagai perilaku pembelian pelanggan selanjutnya.

Faktor atau dimensi empati petugas yang dinilai dari kemauan petugas medis memberikan perhatian dan kesabaran serta keramahannya dalam melayani pasien turut serta dalam memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Hanafi et al., (2022) menjelaskan bahwa pada umumnya pasien selaku manusia selalu ingin dihargai dan diberi penghargaan bukan semata-mata dianggap sebagai obyek. Dimensi mutu pelayanan yang mencakup keramah-tamahan para pemberi layanan (petugas) dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Faktor atau dimensi bukti fisik yang diukur dari kecukupan peralatan medis dan kelengkapan obat-obatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hanafi et al., (2022) menyatakan bahwa dukungan sarana dan prasarana peralatan dan kelengkapan obat medis dianggap sangat penting dalam menentukan kondisi pasien secara tidak langsung.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis *SERVQUAL* disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada RSPAU dr. S. Hardjolukito Yogyakarta berkualitas dan memuaskan. Hal ini dinilai dari persepsi lebih tinggi dari harapan.
2. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* menunjukkan nilai kepuasan lebih tinggi dari nilai kepentingan. Hal ini dapat dinilai dari kuadran B yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Kuadran C yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, serta kuadran D yang dianggap kurang penting dan sangat memuaskan.
3. Faktor yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan terdapat pada kuadran A yakni indikator bukti fisik yakni fasilitas di rawat inap berfungsi dengan baik, dimana dianggap sangat penting oleh pasien namun belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien sehingga pasien kecewa / tidak puas.
4. Hal yang harus dipertahankan dari kualitas pelayanan dalam menjaga kepuasan terdapat pada kuadran B yakni reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*), dimana dianggap sangat penting dan sangat memuaskan pasien rawat inap.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hanafi., Rachmawati, E., Hartono, B. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Diagram Kartesius di Rawat Inap Rumah Sakit RSUD Bima Tahun 2021*. Jurnal Medika Utama. 3 (3), 2718-2738.
- Irawan. H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2019). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

- Muhammad., Suardika, I.B., Indriani, S. (2022). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality dan Importance performance analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo*. Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri). 5 (1), 66-72.
- Oktama, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Serqual. Jurnal PROSISKO. 8 (2), 15-22.
- Ramadhan, M.R., Septianto, I.D., Sandiwarno, S. (2024). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) dan Simple Additive Weighting (SAW) untuk Menentukan Pengambilan Keputusan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Restoran Ayam Geprek)*. Jurnal Sistem Informasi Bisnis. 1, 88-99.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2018). *Perilaku Konsumen*, Edisi 7. Alih Bahasa Zoekifli. Jakarta: Indeks.
- Silalahi, B.S., Kaunang, F.J. (2022). *Analisis Service Quality Pada Aplikasi DANA Berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*. Jurnal TelKa. 12 (2), 121-133.
- Sinaga, Y., & Kumagaya, J.P. (2023). *Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality di PT NSS Bandar Lampung*. Jurnal Gema Ekonomi. 13 (1), 2097-2112.
- Sopiah., & Sangadji, E.M., & (2018). *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis* Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: ANDI.
- Sundari, I., & Hadisaputro, E.L. (2022). *Implementasi Servqual dan Importance performance analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia*. Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH). 2 (4), 330-341.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis. 15 (1), 195-200.