E-ISSN : 2614-8382
Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)
Vol. 5 No. 1 (2022)

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA HERO TAMAN PINANG INDAH SIDOARJO

Muhammad[1)], Ida Bagus Suardika[2)], Sri Indriani[3)]
[1,2,3)] Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : Muhammad.bekasi@gmail.com

Abstrak, PT Hero Supermarket Tbk merupakan perusahaan pelopor ritel modern di Indonesia. Langkah yang diambil perseroan ke depannya untuk memfokuskan pada hero swalayan yaitu dengan menutup seluruh gerai Giant di Indonesia. Pada tahun 2021 PT Hero telah menutup semua jumlah gerai Giant yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Hero Swalayan. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya keluhan kualitas pelayanan dari customer Hero Taman Pinang Indah. Harus adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Hero Swalayan, Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode service quality dengan Analisis Gap dan menggunakan metode importance performance analysis. Berdasarkan hasil perhitungan *service quality* menggunakan perbandingan GAP *Analysis* adalah pada dimensi *tangibles* memiliki rata-rata GAP sebesar -0,42. Dimensi *reliability* memiliki rata-rata GAP -0,461. Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata GAP -0,461. Dimensi *assurance* memiliki rata-rata GAP 0,209. Dan dimensi *empathy* memiliki rata-rata GAP -0,526. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram karteus didapatkan atribut dari beberapa dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo adalah lahan parkir (luas), kemudahan mencari karyawan saat membutuhkan bantuan, karyawan ramah dalam penyampaian pelayanan, karyawan mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Kata Kunci : Hero Swalayan, *Importance Performance Analysis*, Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Service Quality*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri ritel di Indonesia beberapa tahun terakhir bertambah dari tahun ke tahun. Masyarakat Indonesia tentu telah mengenal beberapa ritel seperti minimarket, supermarket, department store, hypermarket, ataupun grosir yang berbentuk perkulakan. Bisnis ritel itu sangat mudah ditemui. Selain mudah ditemui produk yang ditawarkan cukup beragam, lokasi mudah dijangkau dan juga suasana yang nyaman membuat masyarakat banyak yang memilih untuk berbelanja di pasar modern daripada pasar tradisional (Antonius purwanto, kompaspedia 2021).

PT Hero Supermarket Tbk saat ini mengoperasikan empat unit bisnis, yaitu Hero Supermarket, Giant, Guardian dan IKEA. Unit bisnis yang berfokus untuk memenuhi sembilan kebutuhan pokok dan kebutuhan rumah tangga adalah gerai Giant dan Hero Swalayan. Beberapa tahun terakhir dua unit tersebut mengalami peningkatan persaingan dengan kompetitor lain dimana perseroan mengambil langkah untuk fokus pada satu unit bisnis yaitu Hero Swalayan (sumber: PT Hero Supermarket Tbk). Langkah yang diambil perseroan ke depannya untuk memfokuskan pada Hero Swalayan yaitu dengan menutup seluruh gerai Giant di Indonesia. Pada tahun 2021 PT Hero telah menutup semua jumlah gerai Giant yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia. Langkah ini diambil karena perseroan akan lebih menitikberatkan pada kualitas dari Hero Swalayan. Salah satu kualitas yang ditingkatkan yaitu tingkat kualitas pelayanan Hero Swalayan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting untuk Hero Swalayan itu sendiri. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa *customer* Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo :

Tabel 1 Data Keluhan Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo

No	Jenis Dimensi	Jumlah (orang)	Keterangan
1	Tangible (nyata)	7	Kurang luasnya lahan parkiran
		8	Tidak adanya

No	Jenis Dimensi	Jumlah (orang)	Keterangan
			area tunggu
2	Reliability (kehandalan)	3	Barang-barang sering banyak yang kosong
		5	Harga di barcode dengan di kasir berbeda
3	Responsive (daya tanggap)	5	Karyawan yang kurang tanggap dalam memberikan bantuan
4	Assurance (jaminan)	6	Karyawan yang kurang ramah
5	Empathy (kepedulian)	3	Kurangnya kepedulian atas kritik dan saran dari pelanggan
Total		37	

(Sumber : Hasil Wawancara)

Data yang didapatkan dari hasil wawancara dari beberapa *customer* Hero Taman Pinang Indah didapatkan total keluhan sebanyak 37 customer. Didapatkan persentase keluhan pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo setiap dimensi. Dimensi *tangible* sebagai dimensi yang memiliki persentase paling tinggi sebesar 15 keluhan yang mengartikan bahwa terdapat banyak sekali keluhan di dalam fasilitas dari Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo yang harus ditingkatkan. Dari permasalahan di atas harus adanya peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut, maka diperlukan suatu metode pengukuran kinerja pelayanan dan harapan pelayanan agar dapat mengetahui dimensi apa saja yang harus ditingkatkan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang menjadi kebutuhan konsumen tersebut maka penulis menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance-Analysis. Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling sering digunakan, dimana terdapat 5 dimensi kualitas jasa yang dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu wujud *(tangibles)*, empati *(emphaty)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, dan jaminan *(assurance)*. Metode *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang harus ditunjukkan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Analisis dengan menggunakan metode *servqual* dan IPA dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi metode pendekatan terhadap kualitas pelayanan yang akan ditingkatkan pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo.

METODE

Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah para *customer* Hero Taman Pinang Indah. Populasi dalam penelitian ini merupakan *customer* Hero Taman Pinang Indah yang berdomisili kota Sidoarjo yaitu sejumlah 200 *customer*. Rumus yang penulis gunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan adalah rumus Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 10% yaitu 115 responden.

- Pengumpulan data
  1. Observasi
     Peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan atribut dari tiap dimensi *servqual* yang dinilai
  2. Penyebaran Kuisioner
     Penyebaran kuisioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual di lapangan dan responden diberikan keleluasaan untuk memberikan jawaban terhadap kuisioner.
  3. Wawancara
     Wawancara digunakan untuk mendapatkan data kepuasan dan keluhan *customer* yang akan diolah.

- Pengolahan Data
  1. Uji Validitas
     Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur (Duwi Priyatno, 2016). Item kuisioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur, sehingga harus dilakukan perbaikan terhadap item kuisioner tersebut, karena hasil yang didapatkan tidak dapat dipercaya. Dalam mengukur validitas digunakan alat berupa *software* SPSS
  2. Uji Reliabilitas
     Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika

pengukuran diulang. Uji reliabilitas sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang kali terhadap subjek dalam kondisi yang sama. Kuisioner dianggap reliabel jika memberikan hasil yang konsisten pada pengukuran yang sama. Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat, yaitu software SPSS.

- Analisis Data
  1. Metode *Service Quality*

     Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual*. Metode ini digunakan untuk mengetahui nilai ekspektasi, persepsi, dan tingkat kepentingan berdasarkan 5 dimensi, yaitu: Nyata (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*).

  2. Metode *Importance Performance Analysis*

     Diagram *importance-performance* bertujuan untuk menunjukkan posisi setiap faktor pelayanan dan atribut penilaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Langkah pertama dalam penelitian ini ialah melakukan uji instrumen kepada *customer* Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo, jumlah sampel uji yang ditentukan dengan mengambil 30 responden. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah kuisioner yang dijadikan alat ukur dalam memperoleh data dapat diandalkan keakuratannya. Berikut adalah hasil beberapa uji instrumen :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas 30 responden

No	Kinerja		Harapan		Kepentingan	
	Koefisien Korelasi	R Tabel	Koefisien Korelasi	R Tabel	Koefisien Korelasi	R Tabel
1	0,7749	0,361	0,7433	0,361	0,718	0,361
2	0,8921	0,361	0,7271	0,361	0,856	0,361
3	0,9035	0,361	0,7787	0,361	0,812	0,361
4	0,8963	0,361	0,7990	0,361	0,885	0,361
5	0,8422	0,361	0,4923	0,361	0,836	0,361
6	0,8696	0,361	0,4660	0,361	0,885	0,361
7	0,8962	0,361	0,5209	0,361	0,888	0,361
8	0,7614	0,361	0,6875	0,361	0,834	0,361
9	0,8835	0,361	0,8133	0,361	0,841	0,361
10	0,8540	0,361	0,4755	0,361	0,810	0,361
11	0,5110	0,361	0,4709	0,361	0,717	0,361
12	0,5940	0,361	0,6598	0,361	0,560	0,361
13	0,7376	0,361	0,4611	0,361	0,644	0,361

(Sumber: Pengolahan data SPSS 26)

Dari tabel 2, Hasil Uji Validitas terhadap kuisioner harapan, kepuasan, dan kepentingan didapatkan nilai r hitungan lebih besar dibandingkan r tabel, jadi dapat dikatakan bahwa kuisioner telah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas 30 responden

No	Uji Reliabilitas			
	Kinerja	Harapan	Kepentingan	λ Tabel
	λ Hitung	λ Hitung	λ Hitung	
1	0,950	0,861	0,949	0,6

(Sumber : Pengolahan data SPSS 26)

Berdasarkan tabel 3, untuk uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's alpha > 0,6 sehingga kuisioner kinerja, harapan dan kepentingan yang telah dibuat dinyatakan reliabel.

Perhitungan Service Quality

Nilai service quality didapatkan berdasarkan kuisioner harapan dan kepuasan yang telah disebar berdasarkan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :
Q = Kualitas Pelayanan *customer*

P = Pelayanan yang diterima sesungguhnya (kinerja)
E = Harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

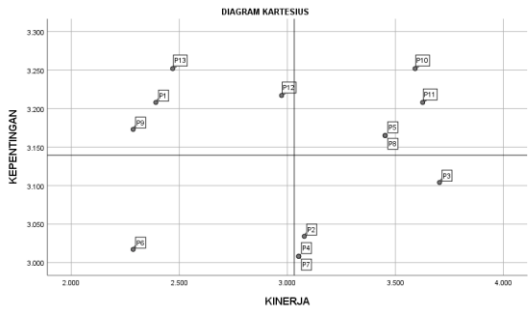
Berikut nilai service quality dari setiap dimensi yang telah diukur menggunakan rumus:

Tabel 4 Hasil Analisis GAP *Customer* Hero Taman Pinang Indah

Dimensi	Rata-rata Nilai Kinerja	Rata-rata Nilai Harapan	Rata-rata GAP
Tangibles (Nyata)	3,057	3,477	-0,42
Reliability (Kehandalan)	2,93	3,391	-0,461
Responsive (Ketanggapan)	2,93	3,391	-0,461
Assurance (Jaminan)	3,608	3,399	0,209
Empathy (Empati)	2,721	3,247	-0,526

(Sumber : Pengolahan Data)

Importance – Performance Analysis digunakan untuk menentukan atribut mana yang dianggap paling penting oleh pelanggan berdasarkan nilai rata-rata kuisioner kinerja dan nilai kuisioner kepentingan. Dalam penentuan prioritas perbaikan atribut digunakan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Kuadran yang terdapat pada diagram kartesius memiliki tingkat prioritas kepentingan masing - masing, seperti pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Berikut hasil Importance – Performance Analysis :



Gambar 1 Diagram Kartesius
(Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020)

Pada Gambar 1 menunjukkan posisi tiap atribut dari setiap dimensi kualitas pelayanan Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. Berdasarkan hasil penilaian *customer* Hero Taman Pinang Indah terhadap dimensi kualitas pelayanan dari nilai kepentingan dan nilai kinerja yang dirasakan oleh *customer* menjadi 4 bagian yaitu kuadran A yang berarti atribut yang dianggap sangat penting namun kinerjanya tidak memuaskan, kuadran B yang berarti atributnya sangat penting serta memuaskan dan harus tetap dipertahankan, kuadran C yang berarti atributnya dianggap kurang penting namun kinerja pelayanannya kurang memuaskan, dan kuadran D yang berarti atributnya kurang penting namun kinerja pelayanannya memuaskan. Berikut hasil *importance-performance analysis* berdasarkan hasil diagram kartesius beserta nilai Gap tiap atribut:

1. Kuadran A (*concentrate these*)
   Kuadran A menunjukkan atribut dari beberapa dimensi dianggap sangat penting oleh *customer* akan tetapi kinerja dianggap belum memuaskan atau belum sesuai dengan harapan *customer*. Berikut adalah dimensi yang berada pada kuadran A beserta nilai Gapnya :

Tabel 5 Atribut dalam kuadran A

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Lahan parkir (Luas) (1)	A	-1,087
2	Kemudahan mencari karyawan ketika membutuhkan bantuan (9)	A	-1,093
3	Karyawan ramah dalam penyampaian pelayanan (12)	A	-0,287
4	Karyawan mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (13)	A	-0,765

(Sumber: Hasil pengolahan data pribadi)

Pada tabel 5 didapatkan 4 atribut yang prioritas dalam perbaikan yaitu pada atribut nomer 1, 9, 12 dan 13 yang dianggap sangat penting. Pada atribut lahan parkir luas (1) dengan nilai GAP -1,087 dimana nilainya *negative* yang berarti pada atribut ini belum sesuai harapan dan masuk kedalam dimensi A (*concentrate these)* yaitu harus adanya peningkatan pada lahan parkir agar tempat parkir lebih luas dari saat ini. Pada atribut kemudahan mencari karyawan Ketika membutuhkan bantuan (9) dengan nilai GAP -1,093 dimana nilainya *negative* yang

berarti pada atribut ini belum sesuai harapan dan masuk kedalam dimensi A (*concentrate these*) yaitu harus adanya penambahan karyawan atau adanya bagian *customer service* agar lebih mudah jikalau customer membutuhkan bantuan. Pada atribut karyawan ramah dalam penyampaian pelayanan (12) dengan nilai GAP -0,287 dimana nilainya *negative* yang berarti pada atribut ini belum sesuai harapan dan atribut ini masuk kedalam dimensi A (*concentrate these*) yaitu harus adanya peningkatan dengan cara menerapkan peraturan tentang pelayanan kepada customer. Pada atribut Karyawan mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (13) dengan nilai GAP -0,765 dimana nilainya *negative* yang berarti pada atribut ini belum sesuai harapan dan masuk kedalam dimensi A (*concentrate these*) yaitu harus adanya peningkatan dengan cara memberikan training terhadap karyawan tentang seperti apa menangani *customer* yang memberikan keluhan.

2. Kuadran B (*keep up the good work*)

Kuadran B memiliki arti pelanggan menganggap atribut ini sangat penting dan kinerjanya memuaskan sehingga ini wajib untuk dipertahankan. Atribut tersebut antara lain :

Tabel 6 Atribut dalam Kuadran B dan Nilai GAP

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Kelengkapan barang (5)	B	0,035
2	Karyawan cepat dalam melakukan pelayanan (8)	B	0,035
3	Adanya fasilitas untuk menunjang pencegahan covid (handsanitizer, tempat cuci tangan) (10)	B	0,244
4	Pihak perusahaan bertanggungjawab apabila ada pengembalian barang yang *expired* (11)	B	0,174

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Pribadi)

Atribut-atribut pada kuadran B apabila dilihat melalui diagram IPA sudah memuaskan dan perlu untuk dipertahankan kinerjanya dan bisa dilihat dari nilai GAP-nya juga memiliki nilai *positive* semua yang mengartikan kepuasan pelanggan terhadap kinerja dengan harapan sudah berbanding lurus yang menyebabkan pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan pada kuadran ini.

3. Kuadran C (*Low Priority*)

Kuadran C menunjukkan atribut dari beberapa dimensi yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga pelanggan bersikap biasa saja, dimensi yang ada pada kuadran ini yaitu:

Tabel 7 Atribut Dalam Kuadran C dan Nilai GAP

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	*Barcode* harga lengkap untuk semua barang di rak (6)	C	-1,093

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Pribadi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran C perlu perbaikan hanya saja tidak menjadi prioritas utama perbaikan karena pada kuadran ini atribut tidak dianggap terlalu penting oleh pelanggan. Dilihat dari nilai GAP-nya bersifat *negative* yang mengartikan tingkat kinerjanya belum sesuai dengan tingkat harapan pelanggan.

4. Kuadran D (*Possible overkill*)

Kuadran D menunjukkan atribut dalam kuadran tersebut kurang penting namun kinerjanya cukup memuaskan. Atribut yang ada pada kuadran D adalah:

Tabel 8 Atribut Dalam Kuadran D dan Nilai GAP

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Fasilitas toko yang lengkap	D	-0,408
2	Lokasi toko yang strategis	D	0,235
3	Harga sesuai saat barang di-*barcode*, dengan harga di rak	D	-0,327
4	Karyawan tanggap dalam memberikan bantuan	D	-0,327

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Pribadi)

Atribut yang berada pada kuadran D tidak perlu dimasukkan dalam prioritas perbaikan seperti pada kuadran A, karena pada kuadran D atribut dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan. Dan tingkat kinerjanya tinggi dan hampir sesuai dengan

harapan karena ada 3 atribut yang masih bernilai *negative* walaupun tidak tinggi nilai *negative*-nya sehingga perlu adanya pengalihan peningkatan kepuasan yang berada di kuadran D ke kuadran A agar nilai kuadran A dapat memuaskan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian menggunakan metode servqual dengan metode analisisnya menggunakan GAP Analisis dan membandingkan dengan *Importance Performance Analisys.* Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan *service quality* menggunakan perbandingan GAP *Analysis* dengan tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat harapan pelanggan Hero Taman Pinang Indah adalah pada dimensi *tangibles* memiliki rata-rata GAP yang bersifat *negative* sebesar -0,42 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *reliability* memiliki rata-rata GAP -0,461 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata GAP -0,461 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *assurance* memiliki rata-rata GAP 0,209 yang bersifat *positive* menunjukkan kesesuaian dengan harapan pelanggan. Dan dimensi *empathy* memiliki rata-rata GAP -0,526 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan.
2. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius didapatkan atribut dari beberapa dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo adalah
   - (1) lahan parkir (luas) sarannya harus adanya peningkatan pada lahan parkir agar tempat parkir lebih luas dari saat ini,
   - (9) kemudahan mencari karyawan saat membutuhkan bantuan sarannya harus adanya penambahan karyawan atau adanya bagian *customer service* agar lebih mudah jikalau customer membutuhkan bantuan,
   - (12) karyawan ramah dalam penyampaian pelayanan sarannya harus adanya peningkatan dengan cara menerapkan peraturan tentang pelayanan kepada customer
   - (13) karyawan mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sarannya dengan cara memberikan training terhadap karyawan tentang seperti apa menangani *customer* yang memberikan keluhan.

Atribut tersebut masuk kedalam kuadran A dan dianggap penting oleh pelanggan Hero Taman Pinang Indah akan tetapi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan maka dari itu perlu adanya strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Hero Taman Pinang Indah.

Saran

1. Diharapkan perusahaan melakukan pelatihan berkala kepada karyawan agar lebih profesional dalam menangani *customer*.
2. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan prioritas perbaikan yang telah peneliti analisa sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk bagaimana menerapkan pelatihan berkala untuk pegawai Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

Ageng Kurniawan P. 2018. *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT Osg Indonesia*.

Agung Suwandaru, Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa.*

Alfy Syahri L dan Nur Rahmah A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.*

Fakhri Muhammad N. 2016. *Pengaruh service quality terhadap kepuasan konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*.

Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami*

untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Gava Media, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi, Yogyakarta

Yanti Novi. 2019. *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besa.*