

MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK PARU RUMAH SAKIT JASA KARTINI KOTA TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS (IPA)

Nuzma Anbia¹, Purwadhi², Ign. Wiseto P. Agung³, Bambang Sukajie⁴

¹²³⁴Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, nuzmaanbia@gmail.com

ABSTRAK

Dalam upaya melayani kebutuhan pelanggan, RS Jasa Kartini Tasikmalaya selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan semakin banyaknya kompetitor yang bergerak di industri yang sama, RS Jasa Kartini harus mampu mempertahankan pelanggannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan RS Jasa Kartini. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik, *Reability*, *Accessibility*, *Comfortabel*, *Competence*, *Assurance*, dan *Tangibel*. Metode penelitian yang berdasar pendekatan kuantitatif dengan menggunakan diagram kartesius. Peneliti menggunakan pertanyaan tertutup terhadap 50 pasien yang mengunjungi poliklinik Paru RS Jasa Kartini pada periode November 2022 dalam mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja yang diberikan kepada pasien, hal ini berdasarkan hasil perhitungan rerata atribut didapatkan $X-Y < 0$. Namun secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan baik, karena terlihatnya dominasi dari ke enam kriteria dimensi kualitas pelayanan publik masuk pada kuadran B, yang berarti harapan pasien/pelanggan terkait dengan faktor pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan sejalan dengan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jasa Kartini.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

In an effort to serve customer needs, Jasa Kartini Tasikmalaya Hospital always strives to improve the quality of its services. With so many competitors working in the same industry, Jasa Kartini Hospital must be able to retain adequate customers. This study aims to assess the customer satisfaction and the quality of services provided by Jasa Kartini Hospital. This study discusses service quality by using the parameters of public service such as quality, Reability, Accessibility, Comfortability, Competence, Assurance, and Tangibility. The research method is based on a quantitative method using Cartesian diagrams. The researcher used closed questions on 50 patients who visited the Pulmonary Polyclinic at Jasa Kartini Hospital in November 2022 to collect data. The results of the study showed that there was still a discrepancy between the expectations and the performance result given to patients, this was based on the results of calculating the average attribute, $X-Y < 0$. However, overall the quality of services provided is fairly adequate, because the dominance of the six dimensions of public service quality is seen in quadrant B. It means patient/customer expectations related to service factors that are considered important by customers are in accordance with those provided by the Jasa Kartini hospital services.

Keywords : Dimensions of Quality Service, *Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang ini persaingan antar perusahaan menjadi sangat ketat, baik di pasar internal ataupun dipasar internasional. Untuk dapat unggul dari pesaing lain, perusahaan harus mampu bertahan dan bersaing dengan kompetitif. Keunggulan didapat salah satunya dengan tercapainya kepuasan pelanggan dengan upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas pelayanan pada saat ini sering menjadi kebutuhan masyarakat. Salah satu jenis pelayanan yang selalu ditekankan adalah pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, yaitu: “pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”, maka peningkatan kualitas layanan kesehatan merupakan suatu keharusan yang akan berdampak pada pembangunan nasional. Indra (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Upaya menjaga kualitas pelayanan perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan, karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan. Menurut Kotler (1988) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan nilai nyata agar instansi memiliki pelanggan yang loyal.

Konsep dan pengukuran kualitas jasa pelayanan telah berkembang dengan pesat. Salah satu alat pengukuran kualitas jasa pelayanan yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan adalah *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988). Skala *Servqual* ini berpendapat bahwa konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, akan melakukan perbandingan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan pelayanan yang diterima oleh para konsumen.

Gambaran dimensi yang berhubungan dengan *Servqual* ini mencakup *tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Menurut Rangkuti (2009) bila kinerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan atau bahkan melebihi standar konsumen, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan perusahaan akan positif dan begitupun sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Salah satu metode pengukuran dimensi kualitas pelayanan adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA memiliki banyak kelebihan bila dibandingkan dengan metode lainnya. Metode IPA mampu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi oleh perusahaan untuk mampu menjaga kualitas pelayanan yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan. IPA juga memberikan hasil analisa data yang relatif mudah dipahami sehingga mudah untuk direalisasikan. Selain itu metode IPA memiliki

skala yang relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah. Penelitian terdahulu oleh Tyrrell dan Okrant (2004) dengan judul *“Importance Performance Analysis : Some Recommendation from an Economic Planing Perspective”* membuktikan bahwa dengan menggunakan metode IPA dapat memberikan manfaat tambahan bagi perusahaan, terutama dalam tahap awal dari perencanaan dan strategis proses perusahaan.

Rumah Sakit Jasa Kartini merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di Kota Tasikmalaya. Berlokasi di Jl. Otto Iskandardinata No. 15 Kota Tasikmalaya, RS Jasa Kartini berdiri sejak 9 Maret 1997 dengan klasifikasi Rumah Sakit Umum Kelas C. Sejak berdirinya RS Jasa Kartini pengakuan masyarakat yang diberikan sangatlah baik, sehingga membuat RS Jasa Kartini terus berupaya menambah pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana, SDM demi memenuhi kebutuhan para pelanggan. Sebagai penyelenggara layanan kesehatan yang baik, RS Jasa Kartini telah memenuhi standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu dengan mendapatnya Sertifikat Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Indonesia pada tahun 2019 dengan predikat Paripurna. Kembali pada tahun 2022 RS Jasa Kartini mendapat sertifikat SNARS dengan predikat Paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit Indonesia untuk kedua kalinya.

Poliklinik Paru RS Jasa Kartini, merupakan poliklinik yang paling baru dibuka, resmi memberikan pelayanan sejak 12 Juli 2022

hingga bulan 31 Oktober 2022 jumlah kunjungan pasien ke poliklinik cukup stabil, dan terus mengalami peningkatan. Data kunjungan poliklinik paru tersaji pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik RS Jasa Kartini

No	Bulan			
	Juli 2022	Agustus 2022	September 2022	Oktober 2022
Jumlah Kunjungan Pasien	56	120	149	190

Sumber : Data RM RS Jasa Kartini, 2022

Berdasarkan data pada tabel diatas, tampak peningkatan signifikan dari bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Oktober 2022. Hal ini salah satunya dapat menjadi cerminan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Penelitian ini dilakukan untuk menilai secara objektif kualitas pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan di poliklinik paru RS Jasa Kartini Kota Tasikmalaya terhadap pasiennya, menggunakan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) apakah sudah sesuai antara kinerja dengan harapan pasien, dan faktor-faktor mana yang membuat pasien puas dan tidak puas, faktor-faktor penting dan tidak penting. Hasil studi ini akan menjadi masukan dan strategi bagi RS Jasa Kartini untuk terus dapat memaksimalkan pelayanan pada setiap bidangnya, terutama pada Poliklinik Paru guna mempertahankan dan menarik pelanggan karena persaingan pada bidang kesehatan ini semakin hari semakin kuat.

METODOLOGI

Desain Studi, Lokasi dan Metode Pengambilan

Sampel Penelitian ini merupakan survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Rakhmati, dikutip dari Gultom (2008), penelitian deskriptif tidak mencari atau menjelaskan hubungan, menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian dilakukan di poliklinik paru rawat jalan RS Jasa Kartan Tasikmalaya. Pengumpulan data dilakukan pada bulan November 2022. Penelitian ini menggunakan metode random sampling.

Populasi

Pada penelitian ini diambil sampel survei pasien yang dirawat jalan di poliklinik paru RS Jasa Kartan Tasikmalaya sebanyak 50 responden, seperti yang dijelaskan oleh Cohen et.al. (2007) sebagai jumlah minimum yang harus diambil peneliti adalah 30 sampel.

Pengumpulan dan Analisa Statistika Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan datanya adalah dengan mengajukan pertanyaan tertutup kepada pasien Klinik Paru Rumah Sakit Jasa Kartan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data primer, kemudian diolah dengan menggunakan metode IPA. Selain itu, dilakukan studi literatur sebagai masukan dan referensi untuk menentukan hasil penelitian. Dalam penelitian ini, langkah-langkah metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti secara rinci adalah sebagai berikut:

Kajian Literatur dan Identifikasi Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan ambulans paru RS Jasa Kartan. Tujuan dari penelitian literatur adalah untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan dan mengembangkan kuesioner berdasarkan

karakteristik yang telah ditetapkan..

Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data

Peneliti membagikan kuesioner langsung kepada pasien rawat jalan di klinik paru. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 2 halaman, halaman pertama berisi informasi pribadi responden dan halaman kedua berisi kuesioner mengenai dimensi-dimensi yang akan dinilai dari kualitas pelayanan. Kuesioner menggunakan skala Likert.

Evaluasi dan Pengolahan Data

Data yang terkumpul selanjutnya dilakukan penghitungan sampel dengan uji validitas dan reliabilitas. Pada saat itu, peneliti menggunakan 30 kuesioner untuk menguji terlebih dahulu. Jika ada yang salah atau tidak dapat diandalkan, data tidak akan digunakan dan pengumpulan data akan diulang. Sebaliknya jika data yang diperoleh valid dan reliabel maka pengolahan data dilanjutkan dengan metode IPA untuk membangun model dan menentukan faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien..

Interpretasi Hasil dan Pembuatan Kesimpulan

Pada bagian terakhir ini, peneliti memberikan analisa hasil pengolahan data yang didapatkan dan menarik kesimpulan. Hasil dan simpulan akan berujung kepada pemberian saran kepada institusi terkait untuk evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan selanjutnya.

Uji Validitas menunjukkan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian telah

akurat atau tidak. Pengujian dibantu menggunakan *software* IBM SPSS Statistics jenis terbaru yaitu versi 24. Dan dalam penelitian kali ini, metode perhitungan kuantitatif yang dilakukan melalui SPSS mengikuti konsep yaitu sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, elemen kueri valid
Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka elemen kueri tidak valid

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 responden sesuai dengan kriteria target. Uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* menunjukkan hasil sebesar 0,361. Di mana menunjukkan hasil Hitungan valid karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}(0,361)$. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai **korelasi Pearson sebesar 0,361** yang berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini berlangsung dengan Langkah-langkah sebagai berikut :

1. Memeriksa kuesioner, yaitu peneliti kembali mengecek kuesioner yang telah diisi oleh koresponden, untuk melihat kelengkapan jawaban
2. Pengkodean. Peneliti mengubah informasi yang diperoleh dari kuesioner berupa kalimat atau huruf menjadi angka atau angka. Sangat tidak penting/sangat tidak puas diberi skor 1, tidak puas/tidak penting diberi skor 2,

netral diberi skor 4, penting/puas diberi skor 4 dan sangat penting/sangat puas skor 5

3. Pemasukan data, yaitu peneliti memasukkan data yang didapat kedalam program computer, yaitu *Microsoft Excel* dan SPSS 24.0. *Microsoft Excel* digunakan untuk menghitung rata-rata dari harapan dan performa poliklinik paru RS JK, lalu untuk menilai gap antara harapan dan performa (tingkat kesesuaian). Selanjutnya SPSS 24.0 digunakan untuk menganalisis data dengan diagram kartesisus tingkat harapan dan kenyataan (Matriks IPA).
4. Pengecekan akhir, yaitu peneliti kembali melakukan pengecekan data yang telah dimasukkan untuk melihat adanya kemungkinan kesalahan.
5. Selanjutnya setelah proses diatas dilakukan tanpa kesalahan, peneliti akan melakukan analisis data. Analisis data ini adalah analisis univariat dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menghitung tingkat kesesuaian harapan dan kinerja (menggunakan metode *Servqual*) serta diagram kartesisus tingkat harapan dan tingkat kenyataan.

Analisis GAP (Metode *Servqual*)

Penulis melakukan perhitungan dari angket yang telah diisi responden terhadap harapan dan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh poliklinik RS Jasa Kartini. Hasil perhitungan terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Perhitungan gap pada harapan dan kenyataan

Sumber : Data yang diolah, 2022

Pada perhitungan gap dengan menggunakan rumus $X-Y$ didapatkan hasil -0,09 hal ini menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara harapan dan *service quality* yang diberikan oleh pihak RS. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja akan terlihat pada diagram kartesius/matriks IPA pada pembahasan selanjutnya. Pembahasan selanjutnya akan menjadi strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan di RS Jasa Kartini.

Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan

Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas poliklinik paru RS Jasa Kartini Tasikmalaya, data yang telah didapat dianalisis kembali dengan menggunakan diagram kartesius. Dilakukan penentuan sumbu X dan Y dan koordinat setiap atribut melalui perhitungan rata-rata. Seluruh rata-rata skor *performance* atau kinerja akan menjadi sumbu X, sedangkan sumbu Y diagram kartesius didapatkan dari rata-rata skor keseluruhan dari rata-rata skor *importance* atau harapan. Koordinat setiap atribut didapatkan dari rata-rata skor kenyataan (untuk koordinat titik X) dan rata-rata skor tingkat harapan (untuk koordinat titik Y).

Diagram kartesius tingkat kenyataan dan tingkat harapan pasien dibuat dengan menggunakan program SPSS. Diagram kartesius ini terdiri dari empat kuadran, yang akan memuat faktor-faktor yang diteliti.

Kuadran A, bermakna faktor-faktor ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena

Faktor	Importance (Y)	Performance (X)	GAP (X-Y)
1	4,54	4,50	-0,04
2	4,56	4,40	-0,16
3	4,48	4,44	-0,04
4	4,52	3,66	-0,86
5	4,48	4,58	0,10
6	4,50	4,42	-0,08
7	4,50	4,54	0,04
8	4,48	4,38	-0,10
9	4,48	4,42	-0,06
10	4,50	4,44	-0,06
11	4,52	4,42	-0,10
12	4,50	3,88	-0,62
13	4,50	4,38	-0,12
14	4,50	4,48	-0,02
15	4,58	4,42	-0,16
16	4,56	4,42	-0,14
17	4,52	4,38	-0,14
18	3,60	4,50	0,90
Mean	4,46	4,37	-0,09

harapan pelanggannya tinggi namun kinerja yang diberikan kurang.

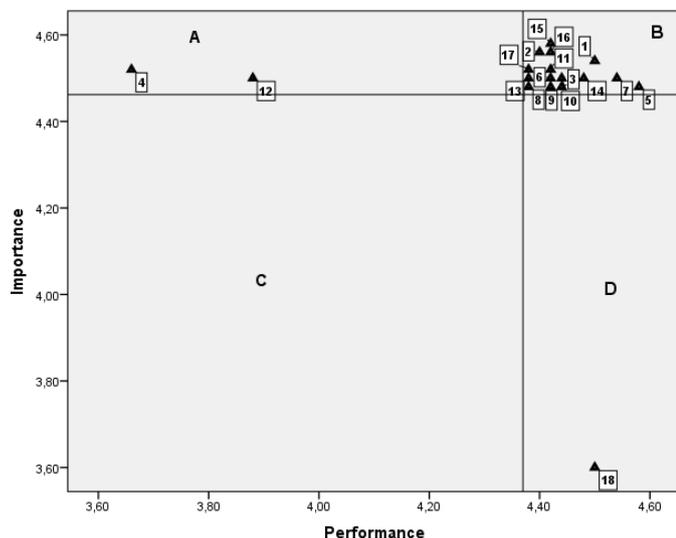
Kuadran B, memiliki makna bahwa faktor-faktor ini perlu dipertahankan sebaik mungkin karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dari pasien dan pasien sudah merasa puas dengan kinerja yang diberikan

Kuadran C, bermakna faktor ini memiliki tingkat harapan yang rendah dan kinerja yang diberikan juga tidak memuaskan

Kuadran D, memiliki makna faktor ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dari

pasien, namun memiliki kinerja yang baik dari pemberi pelayanan.

Gambar diagram kartesius tingkat harapan dan kenyataan padapelayanan poliklinik paru tampak pada gambar berikut :



Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingkat Kenyataan pada Pelayanan Poliklinik Paru RS Jasa Kartini (Sumber: Pengolahan Data Primer,2022)

Dari gambar diagram kartesius diatas didapatkan sebaran atribut yang diteliti kedalam 4 kuadran, berikut rincian setiap atribut:

Diagram Kartesius	Masih terdapat gap antara kesesuaian harapan dan kinerja Poliklinik Paru RS Jasa Kartini ($X-Y < 0$)
Kuadran A	Atribut : 4 : Tersedia lapangan parkir yang luas 12 : Kemampuan menjaga privasi pasien Strategi : perlu diatasi segera, karena paling <i>urgent</i> . Rerata pasien menyatakan kurang menyetujui dengan dilakukan

	anamnesa dan pemeriksaan awal pasien di ruang tunggu, jadi penulis menyarankan untuk pihak RS menyediakan ruang anamnesa dan pemeriksaan awal yang terpisah dari ruang tunggu dan tentunya menyediakan fasilitas tempat parkir yang luas untuk kemudahan pasien saat berobat.
Kuadran B	Atribut : 1 : Kelengkapan alat yang dimiliki poliklinik 2 : Kebersihan dan kerapian fasilitas di poliklinik 3 : Penampilan dokter perawat dan staf poliklinik 5 : Kemampuan komunikasi dokter, perawat dan staf 6 : Tanggung jawab dokter, perawat dan staf lainnya 7 : ketepatan dan kecepatan saat prosedur penerimaan pasien 8 : Ketepatan dan kecepatan pada pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan 9 : Kesigapan menangani masalah pasien 10 : Ketepatan waktu pelayanan dokter, perawat 11 : Kompetensi dokter dan perawat 13 : Kesabaran dan keramahan dokter, perawat dan staf lain 14 : Biaya pelayanan yang jelas

	<p>15 : Perhatian dari medis dan paramedis kepada pasien 16 : Pemahaman dokter, perawat, staf lain akan kebutuhan dan perasaan pasien 17 : Pelayanan tanpa memandang status sosial</p> <p>Strategi : Pertahankan terus atribut ini sebaik mungkin</p>
Kuadran C	Atribut : -
Kuadran D	<p>Atribut : 18 : Usaha mengenal lebih dekat dengan pasien dan keluarga</p> <p>Strategi : Abaikan dan lakukan kembali evaluasi dari pihak pelaksana dan manajemen</p>

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja atau *service quality* yang dilakukan di poliklinik RS Jasa Kartini Kota Tasikmalaya. Hal ini berdasarkan hasil analisis data pada angket yang diisi oleh 50 responden dengan 18 atribut penilain kualitas pelayanan, mendapat hasil $X - Y = < 0$ yang berarti pasien *dissatisfied*, atau tidak puas.

Pada penelitian ini juga didapatkan faktor-faktor yang menjadi bahan evaluasi bagi pihak RS Jasa Kartini, yaitu : (1) pada kuadran A yang membutuhkan evaluasi segera adalah tidak tersedianya lahan parkir bagi pengunjung rumah sakit dan tidak mempunya pihak rumah sakit dalam menjaga privasi pasien, hal ini terkait

dengan tidak terdapat ruang anamnesis dan pemeriksaan awal pasien (2) pada kuadran B menunjukkan kinerja yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit sesuai dengan harapan pasien, hal ini perlu ditingkatkan minimal dipertahankan, hampir semua atribut penelitian masuk ke dalam kuadran B (3) Pada kuadran C tidak terdapat atribut penilaian dan (4) pada kuadran D terdapat atribut yang perlu di evaluasi lanjutan atau diabaikan, atribut terkait upaya pengenalan lebih dalam terhadap pasien dan keluarga. Harus dievaluasi kembali apakah cara pendekatannya yang salah atau belum diketahuinya fungsi pendekatan ini oleh pasien atau keluarga, karena berdasarkan kaidah peningkatan kualitas pelayanan atribut ini harus selalu dilaksanakan oleh pihak rumah sakit.

SARAN

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis berharap dikemudian hari dapat dilakukan kembali penelitian terkait pelayanan di RS Jasa Kartini Kota Tasikmalaya dengan jumlah koresponden penelitian yang lebih banyak dan jangka waktu penelitian yang lebih lama, sehingga data yang dimiliki lebih bervariasi dan diharapkan akan memberikan saran dan evaluasi yang lebih pas terhadap manajemen rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rohman. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, 2017. Skripsi
- Al Anfal. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*

- Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal* 2020
- Budhiarta, Iwan. 2016. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Aceh dengan Model HSQ Metrix*. Jurnal Maksipreneur
- Cohen, et al. 2007. *Metode Penelitian Dalam pendidikan*. New York. Routledge
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Skripsi
- Handriati, Anisa. 20017. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam
- Hartono, J. (2006). *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta
- Hironismis, Hendrikus. 2022. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel)*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial - Vol. 4 No. 1 Tahun 2020.
- Indra, Dianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl.Cendra wasih No.30 Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi
- Jarliyah, Hafika. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya 2017*. Jurnal UM Surabaya
- Kayaser, Johra, et al. 2014. *Service Quality And Satisfaction In The Banking Sector*. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 31 Iss 4
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kotler, P. 1994. *Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management. 15th Edition. United States: Pearson Education*
- Martilla, J.A. and James. 1977. *Importance-performance analysis. Journal of Marketing*.
- Mu'ah dkk. 2014. *Loyalitas Pelanggan. Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo
- Nur Alifa, Ulfi et.al .2020. *Metode Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Unimus
- Sudirman et. al, 2016. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, Leutikapiro Yogyakarta*. P 23-24
- Nursaimatussaddiya et.al. 2011. *Keputusan Pemilihan Jasa Berbasis Citra Merek dan Promosi PT Inovasi Pratama Internasional Padang Juni 2022* P5-9
- Oscar, Ong. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)*.
- Pangestu, Ahmad. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi
- Parasuraman, A, et al. 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing*. Vol. 49. pp. 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64, No.1 , 12 - 40.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management Thirteenth Edition, alih bahasa Bob Sabran, Manajemen Pemasaran Edisi*

Ketiga Belas, jilid I, (Jakarta, Erlangga, 2009),
h.139-140

Profil Rumah Sakit Jasa Kartini Kota
Tasikmalaya Tahun 2022. Purwanto, S. 2007.

*Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah
Sakit.*

Ruhimat, D. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. PT.
Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Rully Arlan.
2017. *Membangun Hubungan Jangka Panjang
Pelanggan Melalui Relationship Marketing*.
Jurnal Media Neliti

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan
Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta. Tjiptono, F.,
& Chandra, G. 2007. *Service, Quality &
Satisfaction. Edisi ke-2*. Yogyakarta: CV Andi
Offset Tjiptono, Fandy. 1998. *Prinsip-Prinsip
Total Quality Service*. Yogyakarta : penerbit
Andi,

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011).
Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3
Yogyakarta: Andi.

Tyrrell, J. T. & Okrant, J. M. (2004).
Importance-performance analysis: some
recommendations from an economic planning
perspective. *Tourism Analysis*

Undang-undang Republik Indonesia No. 23
Tahun 1992

Yamit, Zultan. 2001. *Manajemen Kualitas
Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia

Yunus Dan Budiyanto. 2014. *Pengaruh
Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu & Riset
Manajemen Vol 3, No 12*,
(Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex.Phpjirm
articledownload68265