

Perbaikan Layanan Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance

Ronaldo F.I Rottie¹, Tryadi W. Tumewu²

^{1,2)} Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik De La Salle
Kairagi I. Kombos. Kota Manado. Sulawesi Utara
Email: rrottie@unikadelasalle.ac.id, ttumewu@unikadelasalle.ac.id

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar didunia dengan ratusan pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke. Pusat-pusat pelayanan kesehatan diseluruh pelosok daerah mulai berkembang dan begitu banyak pula masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan sebuah organisasi di bawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan awam kepada masyarakat di peringkat kecamatan atau daerah. Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang adalah salah satu pusat layanan terpadu, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat di Kecamatan Malalayang. Hasil observasi dan wawancara dilapangan menunjukkan bahwa terjadi beberapa pelayanan yang kurang sehingga adanya keluhan dari warga yang datang berobat. Hal-hal yang menjadi keluhan seperti kurangnya tempat parkir, kurangnya obat-obatan, kebersihan Puskesmas kurang, kurangnya kursi antrian, toilet kurang bersih, dan sampai pada kurangnya informasi pelayanan. Berdasarkan indikasi awal ini maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Bahu. SERVQUAL dan ZOT digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Puskesmas dan mengidentifikasi kriteria-kriteria dibawah batas toleransi. Penelitian ini menggunakan 150 responden. Uji validitas dan realibilitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden mendapatkan hasil bahwa kuesioner valid dan reliabel. Hasil pengolahan data menunjukkan atribut 1, 3, 9, 13, 15, dan 16 nilai lebar ZOT minus dengan demikian maka atribut tersebut merupakan prioritas perbaikan kualitas layanan Puskesmas. **Kata kunci:** *SERVQUAL, Zone of Tolerance, Puskesmas.*

ABSTRACT

Indonesia is the largest archipelago country in the world with hundreds of islands stretching from Sabang to Merauke. Health service centers in all corners of the region are starting to develop and so many people need health services. Puskesmas is an organization under the Ministry of Health of the Republic of Indonesia which functions to provide public health services to people at the sub-district or regional level. The Shoulder Puskesmas, Malalayang District, is one of the integrated service centers, acceptable and accessible to the community in Malalayang District. The results of observations and interviews in the field showed that there were some services that were lacking so that there were complaints from residents who came for treatment. Complaints include lack of parking space, lack of medicines, poor cleanliness of the Puskesmas, lack of queuing seats, less clean toilets, and a lack of service information. Based on these initial indications, it is necessary to improve the quality of services at the Shoulder Health Center. SERVQUAL and ZOT are used to measure the level of satisfaction of Puskesmas services and identify criteria under tolerance limits. This study used 150 respondents. The validity and reliability tests were conducted using 30 respondents to get the results that the questionnaire is valid and reliable. The results of data processing show that attributes 1, 3, 9, 13, 15, and 16 are minus ZOT width values, thus these attributes are a priority for improving the quality of Puskesmas services.

Keywords: *SERVQUAL, Zone of Tolerance, Puskesmas.*

Pendahuluan

Puskesmas adalah tempat dengan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau di kalangan masyarakat khususnya bagi ekonomi menengah ke bawah. Biaya pemeriksaan dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau (berada di tiap kelurahan ataupun kecamatan) sehingga masyarakat memilih Puskesmas untuk berobat. Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat hal itu karena keberadaan Puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap kelurahan, kecamatan, kabupaten. Keberadaan Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat daripada Rumah Sakit. Di mana keberadaan Rumah Sakit ditingkat kecamatan relatif sedikit, sebagian besar ditingkat kabupaten atau propinsi saja. Disamping itu biaya periksa, biaya obat relatif lebih murah dan prosedurnya lebih mudah di Puskesmas daripada di Rumah Sakit [1].

Fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas layanan [2]. Dengan melihat alasan-alasan di atas dimana Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat hal itu karena keberadaan Puskesmas yang menyebar ke semua daerah di setiap kelurahan, kecamatan, kabupaten. Keberadaan Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat daripada Rumah Sakit. Dimana keberadaan Rumah Sakit ditingkat kecamatan relatif sedikit, sebagian besar ditingkat kabupaten atau propinsi saja. Disamping itu biaya periksa, biaya obat relatif lebih murah dan prosedurnya lebih mudah di Puskesmas daripada di Rumah Sakit. Dikarenakan pentingnya keberadaan Puskesmas di sekitar masyarakat, maka Puskesmas harus berusaha melayani masyarakat menurut standar pelayanan setingkat Puskesmas dengan sebaik mungkin [1].

Puskesmas Malalayang saat ini merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang banyak menjadi tempat kunjungan masyarakat. Letaknya yang berada di Kelurahan Bahu ini memiliki jam kerja mulai pukul 08.00-12.00 WITA, dengan waktu operasional yang dimulai tepat waktu [3]. Berdasarkan data dari BPS Kota Manado Statistik Kesejahteraan 2018 kunjungan masyarakat Kota Manado terhadap Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah 23,99% dibandingkan dengan tempat pengobatan lainnya 1,56%. Hal ini menunjukkan tingginya kunjungan masyarakat ke Puskesmas yang ada di Kota Manado [4]. Untuk itu diperlukan pelayanan yang prima bagi seluruh masyarakat di Kota Manado. Kualitas layanan yang merupakan faktor utama dalam pelaksanaan layanan yang sesuai standar. Apabila pelayanan yang kurang prima akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi tempat penelitian adalah Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Dengan waktu penelitian adalah pada 31 Juli 2020 - 04 September 2020 dimana dilakukan observasi dan pengambilan data di lapangan.

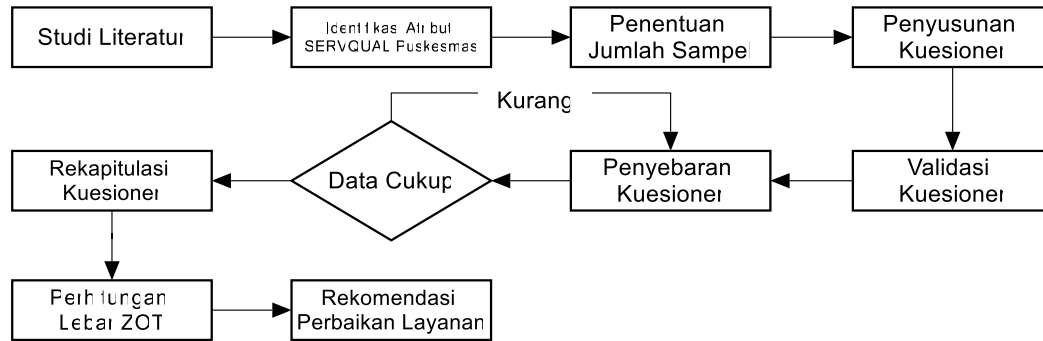
Sampel Penelitian

Untuk mendapatkan data penelitian ini maka dilaksanakan pengambilan data dengan menggunakan instrument/kuesioner. Penentuan jumlah sampel berdasarkan teori Hair menyatakan bahwa dalam menentukan ukuran sampel sebuah variable pengukuran hendaknya berbanding 5 sampai 10 responden [5]. Jika dalam penelitian ini menggunakan 24 atribut maka jumlah responden adalah 150 orang.

Tahapan Penelitian

Pengolahan dan Analisis pada penelitian menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan *Zone of Tolerance* (ZOT). Metode SERVQUAL dilakukan dengan mengidentifikasi atribut-atribut layanan akan dipakai dengan cara studi literatur penelitian terdahulu. Identifikasi atribut ini menghasilkan 24 atribut yang paling banyak digunakan dalam tiga penelitian SERVQUAL Puskesmas. Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan 5 dimensi yang terdiri dari *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*,

Assurance dan *Empathy*. Kemudian berdasarkan ke 5 dimensi diukur berdasarkan layanan minimal, layanan yang diharapkan dan layanan yang dialami saat ini dihitung lebar zona toleransi dari masyarakat terhadap layanan Puskesmas. Dari hasil perhitungan didapatkan kira-kira atribut-atribut mana yang harus diperbaiki kualitas layanannya dan dijadikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan Puskesmas Bahu. Untuk tahapan-tahapan penelitian dapat terdapat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Hasil dan Pembahasan

Identifikasi Atribut SERVQUAL

Pengukuran penelitian dilaksanakan dengan menggunakan instrumen penelitian, maka dilakukan identifikasi atribut dengan cara studi literatur dari penelitian-penelitian sejenis sebelumnya. Atribut penelitian dari Farah Dewi dalam penelitiannya di Rumah Sakit mendapatkan 25 atribut yang mempengaruhi kualitas layanan [6], Shanty Kusuma Dewi mendapatkan 23 atribut dalam penelitiannya [7]. Tanan dalam penelitiannya mendapatkan 34 atribut yang sangat mempengaruhi kepuasan layanan [1], sedangkan Mustakim dalam penelitiannya mendapatkan 46 atribut yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan. Melihat dari hasil tersebut dapat kita ketahui bahwa atribut untuk masing-masing layanan memiliki jumlah yang berbeda disesuaikan dengan kondisi layanan. Oleh sebab itu atribut harus disesuaikan dengan tempat penelitian yaitu layanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Dari hasil justifikasi berdasarkan penelitian terdahulu dengan obyek penelitian Puskesmas X Surabaya [2], Puskesmas Mojowarno [2], Puskesmas Umbulharjo [3], dan Puskesmas Ngagel Rejo [8] maka terpilih 24 Atribut yang sesuai dengan kondisi penelitian pada Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang. Proses penentuan 24 atribut berdasarkan studi literatur dengan memilih atribut yang paling sering digunakan dalam pengukuran kualitas layanan Puskesmas. Berikut adalah tabel atribut penelitian yang digunakan untuk penyusunan kuesioner.

Tabel 1. Atribut DINESERV

No	Atribut
Dimensi Tangibles	
1	Jam layanan Puskesmas tepat waktu
2	Ketersediaan tempat parkir bagi kendaraan pasien
3	Fasilitas Puskesmas yang nyaman, bersih dan rapi (ruang tunggu, toilet, ruangan lain)
4	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (meja registrasi, tiket antrian, tempat sampah, air minum, brosur dan kotak saran)
5	Tanda Petunjuk Ruangan dan Papan ruangan yang jelas
6	Tampilan Gerung yang representatif
7	Penampilan petugas medis dan non-medis yang rapih (dilengkapi ID Card)
Dimensi Realibility	
8	Pencatatan dan dokumentasi histori penyakit pasien jelas
9	Prosedur yang jelas dan pemberian informasi yang mudah dimengerti oleh pasien
10	Dokter/Bidan dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai keluhan pasien

No	Atribut
11	Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah
12	Pegawai Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanpa memandang status pasien
13	Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas
Dimensi Responsiveness	
14	Petugas Loker menjawab dan menanggapi pasien yang mengalami kesulitan informasi dengan cepat dan tanggap
15	Dokter/Bidan menunjukkan sikap mau mendengarkan keluhan pasien
16	Kesediaan Petugas untuk selalu mengatasi dan menjawab keluhan pasien
17	Perawat melayani pasien dengan baik dan terbuka
Dimensi Assurance	
18	Keyakinan pasien pada kemampuan Dokter/Petugas Medis untuk sembuh
19	Jaminan informasi privasi penyakit pasien dalam perawatan
20	Keamanan area Puskesmas
21	Expired date Obat-Obatan
Dimensi Emphaty	
22	Dokter memberikan saran-saran kepada pasien
23	Penanganan pasien darurat secara cepat dan tanggap
24	Petugas dan Dokter memberikan perhatian yang lebih kepada pasien

Jumlah Sampel

Pada penelitian ini digunakan 150 responden berdasarkan teori Josep Hair. Hair menyatakan bahwa jumlah sampel penelitian harus memenuhi 5-10 kali dari jumlah variabel, sehingga 5 kali 24 atribut didapatkan minimal jumlah sampel adalah 150 orang.

Penyusunan Kuisoner

Kuisoner terdiri dari 3 bagian utama yaitu kuisoner layanan minimal, kuisoner layanan harapan dan kuisoner layanan saat ini. Kuisoner ini disusun berdasarkan 24 atribut yang dipilih. Masing-masing kuisoner memiliki 24 pertanyaan untuk masing-masing kuisoner. Pada bagian awal ada data dari profil responden yang dapat memetakan keadaan pasien yang berkunjung di Puskesmas Bahu saat ini. Profil responden berisi data jenis kelamin, umur, tempat tinggal/kelurahan, dan waktu kunjungan. Dalam mengukur kualitas layanan maka menggunakan skala likert 1-5.

Validasi Kuisoner

Kuisoner dalam penelitian ini perlu pengujian sebelum disebarkan ke responden yang akan menjadi sampel populasi. Pengujian ini dibagikan terlebih dahulu terhadap 30 responden untuk diuji kuisoner ini apakah *realible* dan *valid*. Uji validitas dilakukan sebelum data diolah untuk melihat korelasi antar atribut kuisoner dengan membandingkan r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka atribut tidak bias dipakai dalam penelitian ini. Sebaliknya atribut dipertahankan apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Jumlah sampel yang digunakan adalah 30 dengan tingkat signifikansi 95% maka nilai r tabel 0,361. Untuk memperoleh r hitung masing-masing atribut menggunakan bantuan *software* SPSS 20. Setelah setiap atribut telah *valid* maka penyebaran kuisoner agar dapat dilakukan penyebaran kuisoner. Tabel 2 menunjukkan hasil dari pengujian kuisoner.

Tabel 2. Uji Validitas Kuisoner

Atribut	Layanan minimal	Layanan harapan	Layanan saat ini	r table	Kesimpulan
1	0,620	0,749	0,515	0,361	<i>Valid</i>
2	0,832	0,588	0,721	0,361	<i>Valid</i>
3	0,701	0,699	0,632	0,361	<i>Valid</i>
4	0,829	0,688	0,715	0,361	<i>Valid</i>
5	0,896	0,830	0,690	0,361	<i>Valid</i>
6	0,777	0,762	0,774	0,361	<i>Valid</i>
7	0,758	0,639	0,773	0,361	<i>Valid</i>

Atribut	Layanan minimal	Layanan harapan	Layanan saat ini	r table	Kesimpulan
8	0,722	0,825	0,487	0,361	Valid
9	0,756	0,813	0,546	0,361	Valid
10	0,824	0,722	0,796	0,361	Valid
11	0,765	0,836	0,646	0,361	Valid
12	0,814	0,860	0,759	0,361	Valid
13	0,795	0,897	0,736	0,361	Valid
14	0,805	0,847	0,741	0,361	Valid
15	0,813	0,818	0,673	0,361	Valid
16	0,802	0,816	0,731	0,361	Valid
17	0,861	0,873	0,701	0,361	Valid
18	0,829	0,762	0,784	0,361	Valid
19	0,808	0,790	0,730	0,361	Valid
20	0,839	0,827	0,769	0,361	Valid
21	0,882	0,758	0,732	0,361	Valid
22	0,856	0,779	0,752	0,361	Valid
23	0,785	0,714	0,750	0,361	Valid
24	0,719	0,776	0,794	0,361	Valid

Dari hasil perhitungan dapat dilihat *cronbach's alpha* masing-masing layanan minimal, layanan harapan dan layanan saat ini adalah 0,978, 0,973 dan 0,960, sehingga disimpulkan bahwa instrument penelitian dapat digunakan karena kuisioner *reliable*.

Penyebaran Kuisioner

Setelah kuisioner telah *valid* dan *reliable* maka dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan pada 150 responden yang ada di Puskesmas Bahu. Penyebaran kuisioner dilakukan selama 4 minggu pada masa pandemik. Hal ini tentunya perlu menaati protokol kesehatan dari pemerintah sehingga mendapatkan tantangan dan pengalaman baru. Waktu pengambilan data dilakukan dari bulan Agustus-September 2020.

Pengolahan Data Kuisioner

Setelah melaksanakan pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner maka dilaksanakan rekapitulasi data. Bagian profil responden merupakan hal penting untuk melihat sebaran data dari pasien yang berkunjung di Puskesmas Bahu. Dari data yang terkumpul maka dibuatlah pengolahan data profil responden seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Profil Responden Pengunjung Puskesmas Bahu

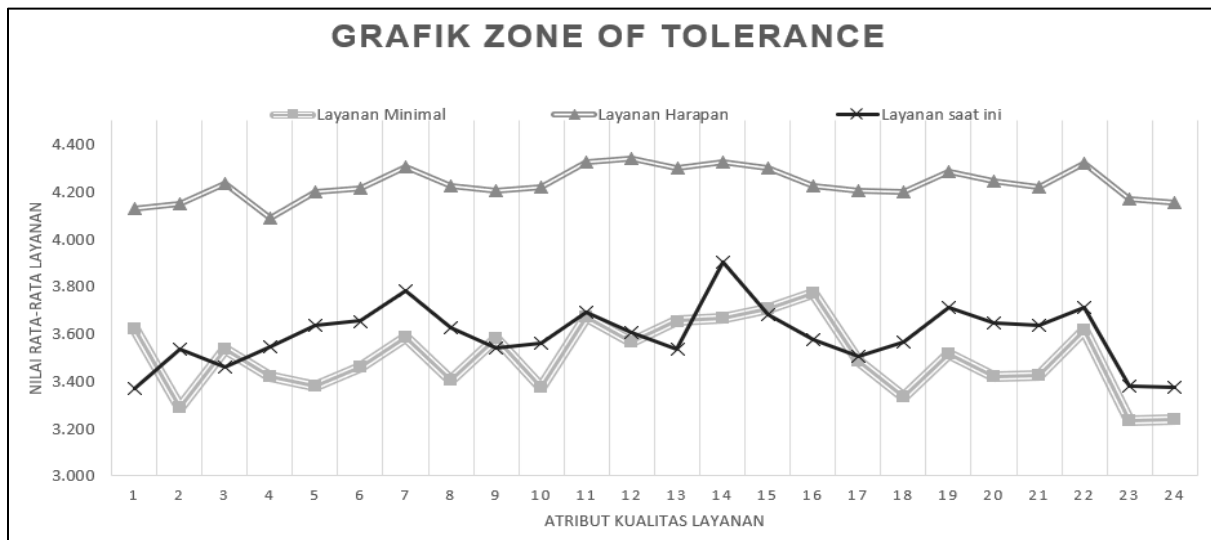
No	Profil	Kategori	Presentasi
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	63%
		Perempuan	37%
2	Umur	< 20 tahun	13%
		20-29 tahun	9%
		30-39 tahun	19%
		40-49 tahun	23%
		> 50 tahun	37%
3	Kelurahan	Bahu	27%
		Batu Kota	6%
		Kleak	9%
		Malalayang Satu	13%
		Malalayang Dua	5%
		Malalayang Satu Timur	12%
		Malalayang Satu Barat	11%
		Winangun Satu	8%
		Winangun Dua	7%
		Lainnya	2%
4	Pekerjaan	Pelajar	5%
		Karyawan Swasta	15%

No	Profil	Kategori	Presentasi
		Pegawai Negeri	25%
		Petani	9%
		Nelayan	12%
		Wiraswasta	21%
		TNI/Polri	11%
		Lainnya	3%
5	Waktu Kunjungan	Pagi	63%
		Siang	29%
		Sore	8%

Untuk mempermudah pemetaan statistic responden maka dibagi berdasarkan profil responden seperti: jenis kelamin, umur, kelurahan, pekerjaan dan waktu kunjungan. Pengunjung laki-laki adalah yang paling banyak menggunakan layanan Puskesmas Bahu dengan presentase sebesar 63%. Umur lebih dari 50 tahun dengan presentase 37% adalah pengunjung di Puskesmas ini. Berdasarkan data warga dari kelurahan Bahu adalah pengunjung terbanyak yang berkunjung untuk memperoleh layanan kesehatan dengan presentase 27%. Pegawai Negeri Sipil adalah pekerjaan yang paling dominan yang sering menggunakan layanan kesehatan ini. Sedangkan waktu kunjungan terbanyak adalah pada pagi hari sebesar 63%.

Perhitungan Zone of Tolerance

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner layanan minimal, kuesioner layanan harapan dan kuesioner layanan saat ini maka didapatkan hasil seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Grafik Lebar Zone of Tolerance Layanan Puskesmas Bahu

Terdapat beberapa atribut yang berada di luar garis layanan minimal pada perhitungan ZOT yang memiliki nilai minus. Dari hasil grafik Zone of Tolerance menunjukkan bahwa beberapa atribut harus mendapatkan penanganan serius dalam peningkatan kualitas layanan Puskesmas. Pada tabel 4 dapat dilihat beberapa layanan yang perlu ditingkatkan oleh Puskesmas Bahu baik dari segi tampilan dan fisik bangunan, waktu layanan, serta kesiapan petugas baik medis dan non-medis.

Tabel 4. Atribut Layanan Perbaikan Puskesmas

No	Atribut	Nilai ZOT
1	Jam layanan Puskesmas tepat waktu	-0,500
3	Fasilitas Puskesmas yang nyaman, bersih dan rapi (ruang tunggu, toilet, ruangan lain)	-0,105
9	Prosedur yang jelas dan pemberian informasi yang mudah dimengerti oleh pasien	-0,064
13	Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas	-0,186

No	Atribut	Nilai ZOT
15	Dokter/Bidan menunjukkan sikap mau mendengarkan keluhan pasien	-0,045
16	Kesediaan Petugas untuk selalu mengatasi dan menjawab keluhan pasien	-0,441

Perbaikan dalam bentuk pembuatan jadwal layanan yang konsisten, kebersihan fasilitas Puskesmas, pemberian prosedur yang jelas dan mudah dimengerti pasien, sikap mau mendengarkan keluhan pasien dan kesediaan petugas dalam menjawab keluhan pasien akan membawa dampak yang besar dalam peningkatan kualitas layanan Puskesmas Bahu.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam Puskesmas Bahu ada 6 atribut dengan nilai ZOT minus yaitu: atribut 1 (jam layanan Puskesmas tepat waktu) dan atribut 3 (fasilitas Puskesmas yang nyaman, bersih dan rapi (ruang tunggu, toilet, ruangan lain), atribut 9 (prosedur yang jelas dan pemberian informasi yang mudah dimengerti oleh pasien), atribut 13 (Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas), atribut 15 (Dokter/Bidan menunjukkan sikap mau mendengarkan keluhan pasien) dan atribut 16 (Kesediaan Petugas untuk selalu mengatasi dan menjawab keluhan pasien). Hal ini menandakan bahwa terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki oleh pihak Puskesmas Bahu dalam meningkatkan kinerja layanan. Perbaikan untuk atribut 1 dapat dilakukan dengan penentuan jam kerja yang standard dan pemberian sanksi bagi yang terlambat masuk kerja. Perbaikan atribut 3 dibuat pengembangan dan penambahan petugas kebersihan dan penambahan ruangan yang representatif. Perbaikan untuk atribut 9 dengan menyusun SOP yang baku dalam penanganan pasien dan instruksi kerja yang mudah dipahami karyawan baik medis dan non-medis. Perbaikan untuk atribut 13 dengan pembuatan daftar inventaris obat dalam bentuk *database* di komputer atau laptop untuk memudahkan pengecekan dan pemesanan obat. Perbaikan untuk atribut 15 dengan pelatihan mengenai manajemen emosi dan membangun etos kerja yang baik. Perbaikan untuk atribut 16 dengan selalu bersikap ramah dan senyum dalam menghadapi pasien atau pengunjung karena dengan sikap tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien. Adanya perbaikan pada 6 atribut ini dapat memberikan perubahan pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang puas menandakan layanan yang diberikan dapat membawa dampak yang baik dalam perkembangan dan keberlangsungan Puskesmas dimasa yang akan datang.

Ucapan Terima Kasih

Diucapkan terima kasih kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi atas pendanaan yang sudah diberikan sehingga dapat mempublikasikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Lohafri Tanan, Indar, Darmawansyah. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Jurnal AKK, Vol 2, No 3. Universitas Indonesia. 2013
- [2] Puspandam Katias, Fuji Rahayu. *Analisis Service Quality di Puskesmas X Surabaya dengan Quality Function Deployment*. Business and Finance Journal, Vol 3, No 2. Unusa: Surabaya. 2018
- [3] Yonas T. Yudhistira, Dhayal Gustopo, Ida Bagus Suardika. *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan SERVQUAL pada Puskesmas Mojowarno*. Jurnal Valtech, Vol 3, No 2. ITN: Malang. 2020
- [4] Diah Pertiwi. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode SERVQUAL*. Skripsi. UII: Yogyakarta. 2017
- [5] Joseph Hair, Black William, Barry Babin, Rolph Anderson. *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall. 2010

- [6] Farah Dewi, Ambar Harsono, Sugih Ariyanto. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. Jurnal Teknik Industri ITENAS Vol 2. No 4, Bandung, 2014.
- [7] Shanty Kusuma Dewi. *Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance*. SENTRA 2017.
- [8] Widya Utama, Wien Lestari, Dihein Reksa Ikmaluhakim. *Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus: Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya)*. Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Unisbank ke-3 (SENDI_U). Surabaya. 2017.