

Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menggunakan Metode Service Quality

Erinda Cahya Herani

Program Studi Industri, Universitas Teknologi Sumbawa

Ismi Mashabai

Program Studi Industri, Universitas Teknologi Sumbawa

Alamat: Raya Olat Maras Batu Alang, Pernek, Kec. Moyo Hulu, Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat

Korespondensi penulis: erindacahyah@gmail.com

Abstract. Lopok Health Center is one of the government agency health centers. The problem that occurs at the Lopok Health Center is complaints from patients. This study aims to measure patient satisfaction with service quality, knowing the GAP value. The measurement of the quality of puskesmas services uses the service quality method with five dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy using a Likert scale. The results of service quality calculations obtained GAP values of tangibles dimensions (-0.6075), reliability (0.115), responsiveness (-0.08), assurance (-0.035), and empathy (-0.1825) which showed that the quality of puskesmas services given less in accordance with the expectations of the patient's wishes

Keywords: service quality, gap, Cartesian diagram

Abstrak. Puskesmas lopok adalah salah satu puskesmas instansi negeri. Permasalahan yang terjadi pada puskesmas lopok adalah adanya keluhan dari pasien . penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, mengetahui nilai GAP. Pengukuran kualitas pelayanan puskesmas menggunakan metode service quality dengan lima dimensi, tangibles (bukti nyata), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) menggunakan skala likert. Hasil perhitungan service quality didapat nilai GAP dimensi tangibles (-0,6075), reliability (0,115), responsiveness (-0,08), assurance (-0,035), dan empathy (-0,1825) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas yang diberikan kurang sesuai dengan harapan keinginan pasien

Kata kunci: kualitas pelayan, gap, diagram kartesius.

LATAR BELAKANG

Puskesmas dikecamatan Lopok merupakan instansi negeri yang memegang peran strategi untuk menjalankan kegiatan operasional pelayanan pada puskesmas. Untuk mendukung kegiatan operasionalnya instansi tersebut memiliki 40 pegawai terdiri dari bermacam-macam golongan. Sesuai dengan bidang pekerjaan satu sama lain guna mendukung kelancaran operasional. Puskesmas ini memberikan pelayanan berbagai program seperti periksa Kesehatan (checkup), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahit, ganti

Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menggunakan Metode Service Quality

balutan, jahit luka, cabut gigi, periksa tensi, tes hamil, bersalin/persalihan, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol, dan lainnya. Sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia ialah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), yang mana salah satunya berada di provinsi Nusa Tenggara Barat, Kabupaten Sumbawa, kecamatan Lopok. Menurut pendapat pasien puskesmas lopok sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan fasilitas puskesmas seperti kursi tunggu yang jumlahnya tidak sesuai dengan kebutuhan, Pasien mengeluhkan antrian diruang tunggu yang lama dan proses yang berbelit-belit, Pasien mengaku tidak semua karyawan mau membantu dan merespon apabila pasien mengalami kendala dalam proses pelayanan di administasi, Pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan jadwal yang ada seharusnya pelayanan di puskesmas dipukul 8 pagi namun yang terjadi pelayan yang dilakukan saat pukul 9 pagi sedangkan pasien sudah menunggu dari pukul 7, Edukasi penyuluhan gizi seimbang ibu hamil dilakukan hanya 2 kali dalam 1 tahun, sedangkan idealnya hal tersebut dilakukan 1 kali dalam 3 bulan. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa pasien puskesmas lopok.

Berdasarkan hasil observasi terhadap beberapa pasien, maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak puskesmas lopok menggunakan metode service quality. Service quality merupakan tanggapan pasien terhadap pelayanan yang di konsumsinya. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka cenderung akan mencobanya Kembali. Akan tetapi, bila harapan lebih renda dari presepsi maka pasien akan kecewa dengan pelayayn yang ada puskesmas.

KAJIAN TEORITIS

A. Dimensi Kualitas

Menurut Jofre dan rostami (2014) Mengukur kualitas pelayanan dapat di ukur menggunakan lima dimensi yang terdiri atas: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti langsung (*tangible*) atau juga bisa disebut dengan bukti fisik yaitu kemampuan dari Puskesmas untuk menunjukkan kepada pihak luar (pelanggan) tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dan kemampuan pegawai

dalam memberikan pelayanan menjadi bukti nyata yang dapat dirasakan pelanggan secara langsung (Nurwidya dkk, 2022).

2. *Reliability* (Keandalan)

merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipahami oleh pelanggan serta dapat diandalkan sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan memang benar bisa dipercaya. (Nurwidya dkk, 2022).

3. *Responsiveness*

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen/pasien tentunya diperlukan karyawan yang dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

4. Assurance (Jaminan)

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, Puskesmas Lopok harus memiliki jaminan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan.

5. Empathy

Empati yang ditunjukkan perusahaan seperti kemudahan untuk menghubungi penyedia layanan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kemampuan perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. (Nurwidya dkk, 2022).

B. Metode SERVQUAL (Service Quality)

Metode Servqual (Service Quality) adalah yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (Reliability, daya tanggap, jaminan, Empaty dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert. (Jiwantara Kusmara, 2012).

METODE PENELITIAN

A. Pengumpulan Data

1. Observasi

Menggunakan metode ini peneliti bisa melakukan pengamatan secara tertentu para subjek penelitiannya. Melalui pengamatan terhadap PASIEN Puskesmas Lopok. seseorang atau sekelompok orang pada kurun ketika cukup lama, Peneliti mengamati eksklusif lokasi penelitian untuk menerima suatu gambaran keadaan dan aktivitas yang dilakukan oleh responden.

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sekumpulan angka ataupun huruf yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai bentuk perlambangan dari masalah yang akan diteliti. Hal ini bertujuan agar mempermudah peneliti dalam membedakan permasalahan satu dengan permasalahan yang lainnya ataupun variabel satu dengan variabel lainnya (Khasanah, 2015).

3. Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting pada metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Pengumpulan data ialah mekanisme yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

B. Pengolahan data

1. Uji validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian, Sugiyono (2018;267). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner 42 tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ untuk signifikan 5% n =jumlah sampel. Jika suatu nilai signifikan $<$ dari $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan valid, sedangkan jika suatu nilai signifikan $>$ dari $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, Sugiyono (2018;268). Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan

menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Ghazali (2018:46) yaitu jika koefisien cronbach alpha $>0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya Jika nilai Cronbach Appha $\alpha < 0,70$ maka tidak reliable.

3. Menentukan harapan, prsepsi dan score 5 GAP

Sesudah diperolehnya skor penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari responden maka kedua tingkatan tersebut dibandingkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang diharapkan responden tersebut. Tingkatan tersebut digunakan untuk menentukan urutan prioritas atribut yang harus diperbaiki karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Data yang akan diolah berasal dari kuesioner yang akan disebarakan tentang persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di pukesmas lopok dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap atribut seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X).

C. Analisis data

1. Metode service quality

Metode service quality yaitu suatu bentuk sikap, terkait namun tidak sama dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan harapan dan performa. Service Quality (servqual) pada dasarnya dicatat sebagai syarat penting dan juga sebagai penentu daya saing sebuah layanan untuk membangun dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan atau suatu kuesioner yang digunakan untuk kualitas jasa yang dikembangkan dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa (ahmad anca pratika isandi, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Dari tabel 1.1. diatas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,168, dimana nilai tersebut $> 0,05$ atau dapat dikatakan bahwa data 390 responden diatas berdistribusi normal dan penelitian dapat dilanjutkan

Tabel 1. hasil uji validitas dan reliabilitas presepsi 390 responden

No	Pernyataan	Uji validitas			Uji reliabilitas	
		r hitung	r Tabel	Ket	λ Hitung	Ket
1.	P1	0,402	0,113	Valid	0,882	Reliabel
2.	P2	0,514	0,113	Valid		

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS
Menggunakan Metode Service Quality***

3.	P3	0,613	0,113	Valid
4.	P4	0,568	0,113	Valid
5.	P5	0,486	0,113	Valid
6.	P6	0,530	0,113	Valid
7.	P7	0,568	0,113	Valid
8.	P8	0,534	0,113	Valid
9.	P9	0,547	0,113	Valid
10.	P10	0,566	0,113	Valid
11.	P11	0,465	0,113	Valid
12.	P12	0,586	0,113	Valid
13.	P13	0,579	0,113	Valid
14.	P14	0,596	0,113	Valid
15.	P15	0,551	0,113	Valid
16.	P16	0,511	0,113	Valid
17.	P17	0,536	0,113	Valid
18.	P18	0,295	0,113	Valid
19.	P19	0,212	0,113	Valid
20.	P20	0,186	0,113	Valid

Setiap pernyataan lebih besar dari r tabel atau dapat dikatakan hasil kuesioner valid sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's alpha > 0,6 sehingga pernyataan untuk uji instrument penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 2. hasil uji validitas dan reliabilitas harapan 390 responden

No	Pernyataan	Uji validitas			Uji reliabilitas	
		r hitung	r Tabel	Ket	λ Hitung	Ket
1.	P1	0,639	0,113	Valid	0,932	Reliabel
2.	P2	0,576	0,113	Valid		
3.	P3	0,618	0,113	Valid		
4.	P4	0,651	0,113	Valid		
5.	P5	0,678	0,113	Valid		
6.	P6	0,609	0,113	Valid		
7.	P7	0,612	0,113	Valid		
8.	P8	0,626	0,113	Valid		
9.	P9	0,600	0,113	Valid		
10.	P10	0,584	0,113	Valid		
11.	P11	0,628	0,113	Valid		
12.	P12	0,624	0,113	Valid		
13.	P13	0,591	0,113	Valid		
14.	P14	0,632	0,113	Valid		
15.	P15	0,556	0,113	Valid		
16.	P16	0,641	0,113	Valid		
17.	P17	0,598	0,113	Valid		
18.	P18	0,595	0,113	Valid		
19.	P19	0,629	0,113	Valid		

20	P20	0,632	0,113	Valid		
----	-----	-------	-------	-------	--	--

Dari tabel 2 hasil uji validitas dan reliabilitas harapan 390 responden diketahui nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar daripada r tabel atau dapat dikatakan valid . Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui nilai cronbach's alpha > r tabel sehingga pernyataan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

• Perhitungan Service Quality

Nilai service quality didapat dari perhitungan nilai kuesioner persepsi dan harapan yang kemudian dari hasil nilai tersebut diolah menggunakan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = kualitas pelayanan pasien

E = harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

P = pelayanan yang sesungguhnya diterima

Berikut adalah hasil perhitungan nilai service quality:

Tabel 3. Perhitungan nilai service quality

Dimensi	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap(Servq ual Score)
<i>Tangible</i>	Lokasi mudah diakses	2,41	3,61	-1.2
	Fasilitas ruangan yang memadai	3,79	4,17	-0.38
	Tenaga Kesehatan berpenampilan rapi, bersih dan professional	3,58	4,24	-0,66
	Kebersihan pukesmas selalu terjaga dan nyaman	3,92	4,11	-0,19
<i>Reliability</i>	Petugas pukesmas lompok membantu dengan sigap dan cepat	3,92	3,90	-0.02
	Pelayanan Kesehatan terlaksana sesuai jadwal	4,08	3,8	-0,28
	Tenaga Kesehatan merespon permintaan pasien dengan cepat dan efisien	4,04	3,86	-0,18
	Komunikasi pasien dengan tenaga kesehatan tepat dan jelas	4,06	4,08	-0.02
<i>Responsiveness</i>	Tenaga Kesehatan memberikan informasi tentang alur/ prosedur yang tepat	4,03	4,28	-0.25
	Tenaga Kesehatan dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah pasien	3,89	4,23	0.34
	Ketulusan tenaga kesehatan membantu pasien dengan ramah	4,03	3,91	-0.12
	tenaga Kesehatan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat	4,09	3,94	-0.15
<i>Assurance</i>	Tenaga Kesehatan berpengetahuan luas	4,03	3,97	-0.06

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS
Menggunakan Metode Service Quality***

	Tenaga Kesehatan bersikap sopan dan ramah	4,02	3,93	-0.09
	Tenaga kesehatan merasa aman sewaktu berhubungan (bertransaksi) dengan pasien	3,99	4,15	-0.16
	Pasien bisa mempercayai tenaga Kesehatan terhadap kinerja pelayanan dipukesmas lopok	3,84	3,97	-0.13
<i>Emphaty</i>	Pelayanan pukesmas lopok dimulai tepat pada waktunya	3,9	3,93	-0.03
	Tenaga Kesehatan tulus dalam menangani masalah pasien	3,87	3,96	-0.09
	Tenaga Kesehatan memperhatikan kebutuhan pasien dengan baik	3,87	3,91	-0.04
	Tenaga Kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien	3,4	3,97	-0.57
	Rata-rata	3,83	3,99	-0,32
	Gap Minimum			-0,09
	Gap Maksimum			-1,3

Dari tabel 3 nilai service quality yang diketahui terdapat nilai negative yang menandakan kualitas pelayanan dipukesmas lopok belum memenuhi harapan pasien terhadap puskesmas yang diinginkan.

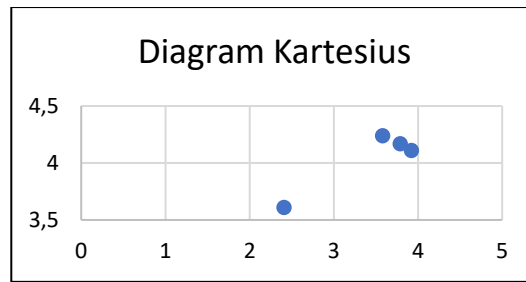
Tabel 4. hasil analisis pasien puskesmas lopok.

No	Dimensi	Kenyataan (p)	Harapan (E)	GAP
1	<i>Tangible</i>	3,245	4,023	-0,6075
2	<i>Reliability</i>	4,025	3,91	0,115
3	<i>Responsiveness</i>	4,01	4,09	-0,08
4	<i>Assurance</i>	3,97	4,005	-0,035
5	<i>Emphaty</i>	3,73	3,9425	-0,1825
	Total	3,838	3,996	-0,1775

pada tabel 4 analisis gap pasien puskesmas lopok secara keseluruhan dari masing-masing dimensi pernyataan bernilai negative yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan puskesmas yang diberikan belum memenuhi harapan pasien. Kondisi tersebut memerlukan startegi untuk memeperbaiki kualitas pelayanan puskesmas lopok.

- Diagram kartesius

Digunakan untuk mengetahui posisi atribut dari lima dimensi. Berdasarkan nilai rata-rata harapan mengenai tingkat kepentingan dan nilai rata-rata presepsi menurut pasien puskesmas lopok.



Gambar 1. Diagram Cartesius

Dari hasil diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa dimensi yang harus diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas layanan ada 20 permasalahan yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada dua kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian metode service quality. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan dipuskesmas lopok (yang dihitung dari 5 dimensi kualitas pelayanan) dari harapan pasien adalah tangible yang menjawab yang paling terbesar pada item 1 Lokasi mudah diakses yaitu sangat setuju 195, setuju 55, cukup setuju 138, kurang setuju 2. Selanjutnya reliability yang menjawab paling terbesar pada item 8 Komunikasi pasien dengan tenaga kesehatan tepat dan jelas yaitu sangat setuju 69, setuju 188, cukup setuju 133. Berikutnya Responsiveness yang menjawab paling terbesar pada item 10 Tenaga Kesehatan dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah pasien yaitu sangat setuju 90, setuju 176, cukup setuju 124. Selanjutnya Assurance yang menjawab paling terbesar pada item 16 Pasien bisa mempercayai tenaga Kesehatan terhadap kinerja pelayanan dipuskesmas lopok yaitu sangat setuju 110, setuju 161, cukup setuju 119. Dan yang terakhir emphaty yang menjawab paling terbesar pada item 17 Pelayanan pukesmas lopok dimulai tepat pada waktunya yaitu sangat setuju 106, setuju 157, cukup setuju 127.

Saran

Saran yang ingin diberikan dalam penelitian ini ada dua yaitu: Pihak puskesmas lopok sebaiknya perlu mulai memperbaiki beberapa hal mengenai kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan, perbaikan terutama dapat pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (gap) yang besar. Dimana dimensi yang memiliki nilai kesenjangan terbesar adalah dimensi dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty. maka saran yang dapat peneliti berikan adalah untuk dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas lopok agar pasien puas terhadap pelayanan yang diterima.

DAFTAR REFERENSI

- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 150-155.
- Batan, I. M. (2012). *Desain Produk*. Edisi Pertama. Guna Widya. Surabaya
- Bayu, C. (2014). Disain Pengembangan Produk Kursi Kelas dengan Metode QFD dan Kano. *Jurnal Teknik Industri Volume 4 Isu 2*, hal 44 – 61. Universitas Kristen Petra. Surabaya
- Cohen, L. (2012). *Quality Function Deployment How to Make QFD Work for You*. Massachusetts : AddisonWesley.
- Depkes RI, 2014. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- Hermansyah, H., & Darmana, A. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58-69.
- Irawan, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (ServQual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58-64.
- Jelita, S. D. (2021). **TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS TANAH MERAH DENGAN METODE 5 DIMENSI SERVQUAL** (Doctoral dissertation, STIKes Ngudia Husada Madura).
- Kemenkes RI.2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes; Jakarta.
- Khasanah, A. (2015). *Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Program Lisrel 8.80*. Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan
- Laili, M. dan B. W Otok. 2014. *Second-Order Confirmatory Factor Analysis Pada Kemiskinan Di Kabupaten Jombang*. *Sains Dan Seni Pom ITS* 3(2): 278–283.
- Mulyani, M., Fudholi, A., & Satibi, S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual Di Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmaseutik*, 17(3), 284-295.
- Mutiara, A., Arie, D dan Yuniar. (2013). Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Bandung*. Vol.1 No.2 Oktober 2013. ISSN: 2338-5081
- Nur, Z. (2016). *Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perdana Swalayan Medan (studi kasus tentang produk dan pelayanan berbasis nilai-nilai syariah)* (Doctoral dissertation, Pascasarjana UIN Sumatera Utara).