

RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN MODEL *SERVICE QUALITY* (STUDI KASUS: PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER SURABAYA)

Erika Veri Pratikna¹⁾ Haryanto Tanuwijaya²⁾ Tegar Heru Susilo³⁾

Fakultas Teknik Informatika

Program Studi S1 Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) erika.pratikna@gmail.com, 2) haryanto@stikom.edu, 3) tegar@stikom.edu

Abstract: Parahita Diagnostic Center (PDC) is one company that is engaged in health services, especially in the field of laboratory. Being a diagnostic center complete, integrated, and reliable with a wholehearted service to the vision of the PDC. Service Unit is the responsible party as controller of quality of service. At present, the PDC had problems in analyzing the gaps of service quality is the quality management system that is not yet able to release the results of specific service quality assessment. This resulted in the PDC management company can't determine the factors what services are greatly affected the quality of service. To solve the above problems need an application that can process, analyze, and present the results of the analysis. This application can simplify management of PDC determine the factors that affect the quality of service. Model service quality (*SERVQUAL*) will be used to compare between customer expectations and the company's performance. Based on trial results of applications using the data of 200 respondents who filled out the questionnaire produced the information gap between service quality management with customer PDC. The results showed that the service quality gap analysis applications created can generate the expected value information gaps of service quality and the factors that influence it based on five dimensions of service quality.

Kata Kunci : Applications, Gaps, Service Quality, Service Quality Gap Analysis, Service Quality, Gap Analysis.

Parahita Diagnostic Center (PDC) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan khususnya pada bidang laboratorium. Perusahaan yang didirikan sejak tahun 1987 ini telah memiliki 50 cabang yang tersebar di 11 kota di Indonesia. Menjadi *diagnostic center* terlengkap, terintegrasi, dan terpercaya dengan pelayanan sepenuh hati merupakan visi dari PDC. Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan ini memiliki beberapa misi untuk mencapai visi tersebut salah satunya yaitu meraih kepercayaan masyarakat dengan mendasarkan pada keakuratan dan kejujuran serta memberikan pelayanan yang bermutu. PDC memiliki satu bagian yang bertanggungjawab sebagai *controller* kualitas pelayanan yaitu Bagian Pelayanan.

Bagi PDC, pelayanan yang berkualitas merupakan kunci sukses dalam membangun keberhasilan dan keuntungan perusahaan. Pengukuran kualitas pelayanan saat ini dilakukan dengan metode survei. Penyebaran kuesioner dilakukan setiap satu bulan sekali oleh manajemen bagian pelayanan. Kuesioner diberikan kepada setiap pelanggan PDC ketika pengambilan hasil tes. Hasil dari isian kuesioner dikumpulkan kepada staf *Front Office* (FO) untuk diberikan kepada *supervisor* (SPV) bagian pelayanan untuk diolah. Kuesioner diinput satu per-satu oleh *supervisor* ke dalam sistem manajemen mutu (SMM) yang telah dimiliki perusahaan saat ini.

Permasalahan yang dihadapi oleh bagian pelayanan PDC saat proses analisis kualitas pelayanan saat ini yaitu SMM belum dapat mengeluarkan hasil penilaian kualitas

pelayanan yang spesifik. Selain itu, kuesioner yang ada hanya berisi unsur-unsur global pelayanan seperti keramahan petugas, penampilan petugas, kebersihan toilet, dan kecepatan pemeriksaan. Menurut Suharto (2014), kualitas pelayanan dapat dibagi dalam lima dimensi yang terdiri atas tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal tersebut mengakibatkan pihak manajemen PDC perusahaan tidak dapat mengetahui faktor-faktor pelayanan apa saja yang sangat mempengaruhi kualitas layanan. Selama ini pihak manajemen PDC menganggap bahwa pelayanan yang diberikan saat ini sudah baik karena memiliki sistem pelayanan sesuai ISO 9001:2008. Namun nyatanya masih ditemukan keluhan dari pelanggan bahkan hingga dimuat dalam surat pembaca di salah satu media masa. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan antara kinerja manajemen dengan persepsi pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka PDC membutuhkan analisis kesenjangan kualitas pelayanannya. Dalam melakukan analisis, dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat mengolah, menganalisis, dan mempresentasikan hasil dari analisis. Aplikasi ini dapat memudahkan manajemen PDC untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut akan digunakan model *service quality* (Servqual).

Service Quality merupakan suatu pendekatan yang berfungsi untuk membandingkan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*) (Tjiptono dan Chandra, 2005). Menurut Parasuraman dkk, (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005), terdapat lima dimensi *Servqual* yaitu reliabilitas (kehandalan), daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tampilan fisik). *Servqual* memiliki lima jenis kesenjangan pelayanan yang salah satunya yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*). Analisis kesenjangan *knowledge gap* dilakukan pada penelitian ini dikarenakan terjadi hubungan yang kurang baik antara manajemen PDC dengan konsumen.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Walker (2011), pelayanan merupakan memperlakukan pelanggan sebagai individu dan menetapkan sistem organisasi yang mendukung tujuan pelayanan, bukan menghambatnya. Salah satu cara agar pelayanan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibanding para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen (Rangkuti, 2002).

Menurut Parasuraman dkk, (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005), terdapat lima dimensi *Servqual* antara lain sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

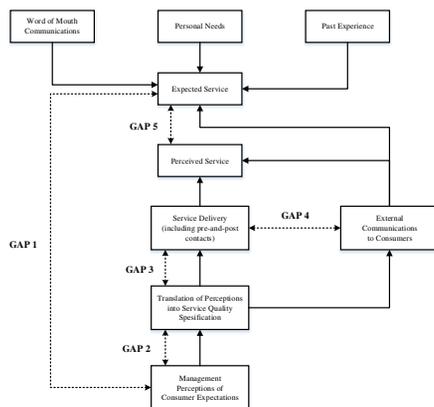
Service Quality

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005), model *servqual* atau *service quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut jasa. Jika kinerja sesuai dengan atau melebihi standar maka persepsi atau kualitas jasa keseluruhan akan

positif dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan standar maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan negatif (Tjiptono dan Chandra, 2005). Berikut adalah rumus yang digunakan untuk melakukan perhitungan *service quality* menurut Tjiptono dan Chandra (2005):

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Lima Kesenjangan Pelayanan



Gambar 1 Lima Kesenjangan Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk, (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005), terdapat lima kesenjangan yang menyebabkan gagalannya penyampaian jasa. Lima kesenjangan tersebut terdiri atas:

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*)
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*)
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery Gap*)
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communications Gap*)
5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*Service Gap*)

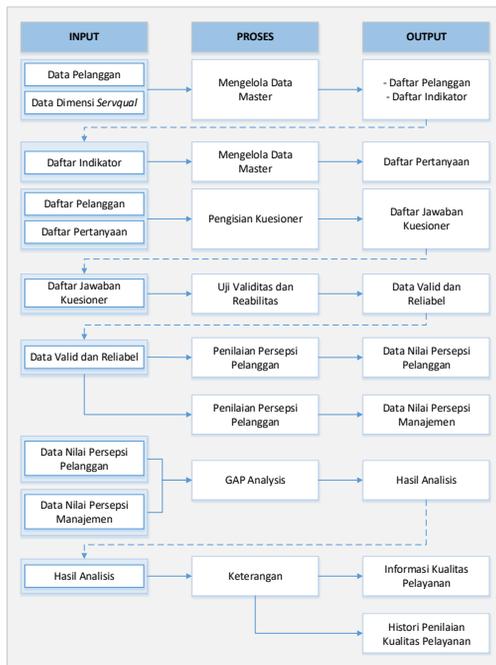
METODE

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, didapatkan permasalahan pada Parahita Diagnostic Center Surabaya. Permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut:

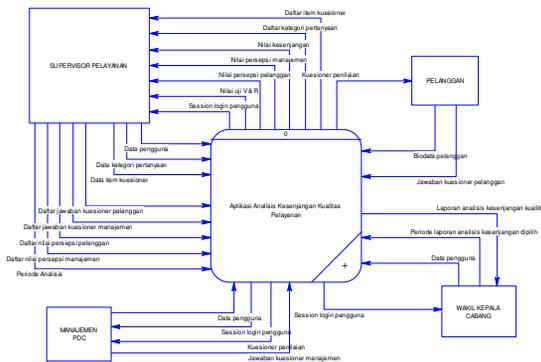
- a. Penyusunan kuesioner saat ini tidak memiliki indikator penilaian unsur-unsur pelayanan secara spesifik. Penyusunan kuesioner masih menggunakan sistem manual dengan menggunakan aplikasi Microsoft Word.
- b. Proses pengumpulan kuesioner yang dilakukan oleh staf FO sering mengalami keterlambatan pengumpulan dikarenakan terbelengkalai dengan pekerjaan lain.
- c. Pengolahan data kuesioner oleh supervisor sering mengalami keterlambatan dalam proses entri data dari berkas kuesioner terisi ke dalam aplikasi SMM. Banyaknya data yang harus diolah mengharuskan supervisor mengantisipasi terjadinya kesalahan entri data yang mengakibatkan data yang akan digunakan dalam proses analisis menjadi tidak valid.
- d. Proses pelaporan hasil analisis terdapat kendala bentuk laporan yang diberikan kepada pihak manajemen kurang informatif, akibatnya pihak manajemen sulit dalam memberikan tindak lanjut hasil laporan tersebut

Langkah selanjutnya yaitu menentukan instrument penelitian yang digunakan untuk pengambilan data yaitu kuesioner. Rancangan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima kategori yang didasarkan pada *Service Quality (Servqual)* antara lain tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan umum dan manajemen Parahita Diagnostic Center Surabaya. Sampel yang digunakan sebanyak 100 pelanggan umum dan 100 pegawai Parahita Diagnostic Center Surabaya.

Alur sistem secara umum yang akan dibangun dapat dilihat pada Gambar 2. Setelah menggambarkan alur sistem yang akan dibangun, proses selanjutnya yaitu menggambarkan entitas-entitas yang terlibat pada sistem. Setelah melalui proses analisis gambaran umum sistem dan entitas yang terlibat dapat dilihat pada Gambar 3 yaitu *context diagram*.



Gambar 2 Blok Diagram Aplikasi Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan



Gambar 3 Context Diagram

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini jumlah kuesioner yang dibagi sejumlah 200 kuesioner. Data kuesioner terisi yang terkumpul sebanyak 200 kuesioner dan kuesioner yang dapat digunakan sebanyak 200 (100%) kuesioner. Karakteristik responden, terdapat sejumlah 20 responden (10%) usia 10-25 tahun, sejumlah 42 responden (21%) usia 26-35 tahun, sejumlah 76 responden (38%) usia 36-45 tahun, dan sejumlah 62 responden (31%) usia di atas 45 tahun.

Hasil uji validitas yang telah dilakukan diperoleh nilai validitas antara 0.298 – 0.726 untuk kuesioner pelanggan dan diperoleh nilai validitas antara 0.201-0.589 untuk kuesioner manajemen, ke-dua kuesioner dinyatakan *valid* karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0.197. Sedangkan uji reliabilitas diperoleh 0.947 (Reliabilitas Tinggi), karena *alpha* lebih besar r tabel. Hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan diperoleh hasil 3.12 dan 2.18. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Analisis Kesenjangan

Kategori	Item	Deskripsi	Nilai Gap
Daya Tanggap	PN21	Petugas berinisiatif membantu kesulitan pelanggan.	3.12
	PN25	Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan baik.	2.18

Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini dijelaskan hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas secara manual dan aplikasi. Pada Gambar 4 ditampilkan hasil uji validitas kuesioner pelanggan secara manual menggunakan *microsoft excel*. Hasil dari uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan *valid* dari 100 dari respon yang sudah diperoleh. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil r hitung seluruh item lebih besar dari r tabel. Berikut ini adalah hasil uji validitas yang telah dilakukan.

Gambar 4 Perhitungan Manual Uji Validitas

Pada Gambar 5 ditampilkan hasil uji reliabilitas kuesioner pelanggan secara manual menggunakan *microsoft excel*. Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai *alpha* sebesar 0.947 yang memiliki arti bahwa kuesioner penilaian kualitas pelayanan memiliki reliabilitas sangat tinggi dan

konsisten. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan alpha lebih besar dari r tabel.

Gambar 5 Perhitungan Manual Uji Reliabilitas

Pada Gambar 6 ditampilkan hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas sesuai dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan memiliki ketepatan mencapai 99%.

KUALITAS PELAYANAN					
Kategori	Item	Validitas	Kesimpulan	Reliabilitas	Kesimpulan
Tampilan Fisik	PN01	0.638	VALID	0.645	Reliabilitas Tinggi
Tampilan Fisik	PN02	0.662	VALID	0.737	Reliabilitas Tinggi
Tampilan Fisik	PN03	0.654	VALID	0.651	Reliabilitas Tinggi
Tampilan Fisik	PN04	0.727	VALID	0.605	Reliabilitas Tinggi
Tampilan Fisik	PN05	0.675	VALID	0.589	Reliabilitas Sedang
Tampilan Fisik	PN06	0.556	VALID	0.506	Reliabilitas Sedang
Tampilan Fisik	PN07	0.547	VALID	0.489	Reliabilitas Tinggi
Tampilan Fisik	PN08	0.508	VALID	0.713	Reliabilitas Tinggi
Tampilan Fisik	PN09	0.538	VALID	0.845	Reliabilitas Sangat Tinggi
Tampilan Fisik	PN10	0.606	VALID	1.00	Reliabilitas Sangat Tinggi

Gambar 6 Perhitungan Uji VR Menggunakan Aplikasi

Pembahasan Penilaian Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dijelaskan hasil perhitungan penilaian kualitas pelayanan secara manual dan aplikasi. Pada Gambar 7 ditampilkan hasil perhitungan penilaian kualitas pelayanan menggunakan *microsoft excel*. Pada tahap ini perhitungan dilakukan dengan menjumlah skor jawaban kuesioner setiap item dibagi dengan jumlah responden (N).

KATEGORI	ITEM	N	SKOR		
			KENYATAAN (X)	HARAPAN (Y)	
KT01	Tampilan Fisik	PN01	100	3.88	4.3
		PN02	100	3.77	3.88
		PN03	100	3.78	4.06
		PN04	100	3.79	4.14
		PN05	100	3.52	4.07
		PN06	100	3.56	4.13
		PN07	100	3.51	4.02
		PN08	100	3.31	3.72
		PN09	100	3.29	3.76
		PN10	100	2.39	2.91
		PN11	100	3.61	3.94
		PN12	100	3.78	3.81
		PN13	100	3.84	3.97
		PN14	100	3.88	4.05
		PN15	100	3.78	3.94

Gambar 7 Perhitungan Manual Penilaian Kualitas Pelayanan

Pada Gambar 8 ditampilkan hasil perhitungan penilaian kualitas pelayanan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil dari perhitungan penilaian kualitas pelayanan sesuai dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan memiliki ketepatan mencapai 99%.

Item	Deskripsi	Rata-rata Skor		
		Kenyataan (X)	Harapan (Y)	GAP
PN01	Lokasi Parahita strategis.	3.88	4.3	-0.42
PN02	Lokasi Parahita mudah dijangkau.	3.77	3.88	-0.11
PN03	Kebersihan ruang pemeriksaan baik.	3.78	4.06	-0.28
PN04	Kemudahan ruang pemeriksaan baik.	3.79	4.14	-0.35
PN05	Ruang pemeriksaan luas.	3.52	4.07	-0.55
PN06	Kebersihan ruang tunggu baik.	3.56	4.13	-0.57
PN07	Kemudahan ruang tunggu baik.	3.51	4.02	-0.51
PN08	Ruang tunggu luas.	3.31	3.72	-0.41
PN09	Kebersihan toilet baik.	3.29	3.76	-0.47
PN10	Lahan parkir mencukupi.	2.39	2.91	-0.52
PN11	Keterlibatan operasional pelayanan sangat baik.	3.61	3.94	-0.33
PN12	Penampilan petugas rapi.	3.78	3.81	-0.03
PN13	Penampilan petugas sopan.	3.84	3.97	-0.13
PN14	Peralatan pemeriksaan modern.	3.88	4.05	-0.17
PN15	Peralatan pemeriksaan canggih.	3.78	3.94	-0.16

Gambar 8 Perhitungan Penilaian Kualitas Menggunakan Aplikasi

Pembahasan Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dijelaskan hasil perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan secara manual dan aplikasi. Pada tahap ini perhitungan dilakukan dengan melakukan pengurangan nilai rata-rata harapan (x) dengan harapan (y) setiap item. Pada Gambar 9 ditampilkan hasil perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan menggunakan *microsoft excel*.

KATEGORI	ITEM	N	RATA-RATA SKOR			
			KENYATAAN (X)	HARAPAN (Y)	GAP ITEM	
KT01	Tampilan Fisik	PN01	100	3.88	4.3	0.42
		PN02	100	3.77	4.88	1.11
		PN03	100	3.78	4.06	0.28
		PN04	100	3.79	4.14	0.35
		PN05	100	3.52	4.07	0.55
		PN06	100	3.56	4.13	0.57
		PN07	100	3.51	4.02	0.51
		PN08	100	3.31	4.72	1.41
		PN09	100	3.29	4.76	1.47
		PN10	100	2.39	3.52	1.13
		PN11	100	3.61	4.94	1.33
		PN12	100	3.78	3.81	0.03
		PN13	100	3.84	3.97	0.13
		PN14	100	3.88	4.05	0.17
KT02	Kehandalan	PN15	100	3.78	3.94	0.16
		PN16	100	3.7	4.16	0.46
		PN17	100	3.77	4.95	1.18
		PN18	100	3.42	4.79	1.37
		PN19	100	3.36	4.68	1.32
		PN20	100	3.7	4.83	1.13
KT03	Daya Tanggap	PN21	100	1.2	4.32	3.12
		PN22	100	2.05	4.85	2.8
		PN23	100	3.67	3.92	0.25
		PN24	100	3.72	3.88	0.16
		PN25	100	2.21	4.39	2.18
KT04	Jaminan	PN26	100	3.95	4.28	0.33
		PN27	100	3.62	3.81	0.19
		PN28	100	3.7	3.86	0.16
KT05	Empati	PN29	100	3.75	4.21	0.46
		PN30	100	3.84	4.83	0.99
		PN31	100	3.78	4.68	0.9
		PN32	100	3.67	3.82	0.15

Gambar 9 Perhitungan Manual Analisis Kesenjangan

Pada Gambar 10 ditampilkan hasil perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil dari perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan sesuai dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan memiliki ketepatan mencapai 99%.

Item	Deskripsi	Rata-rata Skor		
		Kenyataan (X)	Harapan (Y)	GAP
PN01	Lokasi Parahita strategis.	3.88	4.3	-0.42
PN02	Lokasi Parahita mudah dijangkau.	3.77	3.88	-0.11
PN03	Kebersihan ruang pemeriksaan baik.	3.78	4.06	-0.28
PN04	Kenyamanan ruang pemeriksaan baik.	3.79	4.14	-0.35
PN05	Ruang pemeriksaan luas.	3.52	4.07	-0.55
PN06	Kebersihan ruang tunggu baik.	3.56	4.13	-0.57
PN07	Kenyamanan ruang tunggu baik.	3.51	4.02	-0.51
PN08	Ruang tunggu luas.	3.31	3.72	-0.41
PN09	Kebersihan toilet baik.	3.29	3.76	-0.47
PN10	Lahan parkir mencukupi.	2.39	3.91	-0.52
PN11	Keterlibatan operasional pelayanan sangat baik.	3.61	3.94	-0.33
PN12	Penampilan petugas rapi.	3.78	3.81	-0.03
PN13	Penampilan petugas sopan.	3.84	3.97	-0.13
PN14	Peralatan pemeriksaan modern.	3.88	4.05	-0.17
PN15	Peralatan pemeriksaan canggih.	3.78	3.94	-0.16

Gambar 10 Perhitungan Analisis Kesenjangan Menggunakan Aplikasi

KESIMPULAN

Berdasarkan tahapan uji coba dan hasil evaluasi terhadap aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Parahita Diagnostic Center Surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi dapat membantu *supervisor* bagian pelayanan dalam mengolah data jawaban kuesioner tanpa harus melakukan *input* manual ke dalam sistem manajemen mutu yang sudah oleh Parahita Diagnostic Center Surabaya saat ini. Data jawaban kuesioner yang terkumpul saat proses pengisian kuesioner akan langsung tersimpan ke dalam *database*.
2. Aplikasi dapat membantu *supervisor* bagian pelayanan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan dan analisis kesenjangan kualitas pelayanan.
3. Aplikasi dapat membantu wakil kepala cabang untuk menampilkan laporan hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan untuk menentukan tindak lanjut dari hasil analisis.

SARAN

Berdasarkan penjelasan tentang aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Parahita Diagnostic Center Surabaya yang telah dibuat, dapat diberikan saran untuk mengembangkan aplikasi ini yaitu hasil laporan analisis kesenjangan kualitas dapat ditambahkan rekomendasi tindakan untuk memperbaiki dimensi yang kurang baik. Dengan demikian pihak manajemen dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suharto, A. (2014). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 33.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara