

Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Kesehatan Klinik Medika Antapani dengan Menggunakan Model Kano dan *Service Quality* (SERVQUAL)

The Suggestions Quality Improvements Of Health Services Medical Clinic Antapani Using Model Kano And Service Quality (SERVQUAL)

¹Muhamad Widy Permana, ²Yan Orgianus, ³Djamiludin

^{1,2}Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹muhamad.widy@gmail.com, ²yorgianus@yahoo.co.id, ³mas.djamil@gmail.com

Abstract. Medical clinic located in Purwakarta Antapani Street no.3, Antapani, Bandung. Antapani Medika clinic moves in the field of health. There are some services that are at the Clinic Medical services namely acceptance Antapani patients, healthcare, parking services, and other services. The main services at the clinic include Antapani Medika medical services. Problems in Medical Clinic Antapani is a. charts of Medical Clinic Antapani uncountable small charts even among Medical Clinic Antapani 10 existing Clinics in Bandung, clinics Medical charts have the smallest among the 10 clinics charts of 3.5. In addition to the charts, problems occurred at the Medical Clinic of the Clinical target i.e. Antapani Medika Antapani is not achieved. The target company for 1 year that is 90% of the total patients for 1 year old is patient. In fact, the value obtained by the company for 1 year is amounting to 81% and old patients of 19%. So the value of the company's target is not reached, which means a lack of believing the old patient against Medical Clinic Antapani. Existing problems in Medical Clinic Antapani must be repaired. The main things that should be fixed in terms of his or her Ministry. The methods used in solving the problem of Medical Clinic service Antapani, using Model Kano and also ServQual (Service Quality). The first thing to find out what service attributes became the main points especially for patients is to pass it on to the questionnaire respondents. A questionnaire has been distributed and then processed using the Model Kanos and also the ServQual (Service Quality). The method is a method to identify problems that occur. The proposed improvements are done by using 5W approach + 1 h (What, Why, Who, Where, When, How). The proposed repairs are conducted based on the results of the Kano, ServQual (Service Quality) and also the company's current circumstances. Results from the Kano Model kano category attribute of each Ministry. While the results of ServQual (Service Quality) i.e. the gap between the performance of the company in the hopes of patients against hospital service attributes. The result of the processing of data by these two methods is knowing where the service attributes that must be repaired, maintained, and enhanced by the company. The results that have been obtained further done the making of proposals for improvement. The Ministry attributes the proposed improvements be made i.e. the attribute service which must be improved and must also be improved

Keywords: Service, Model Kano, ServQual (Service Quality)

Abstrak. Klinik Medika Antapani bertempat di Jalan Purwakarta no. 3, Antapani, Bandung. Klinik Medika Antapani bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Terdapat beberapa pelayanan yang berada di Klinik Medika Antapani yaitu pelayanan penerimaan pasien, pelayanan parkir, pelayanan kesehatan, dan pelayanan yang lainnya. Pelayanan utama pada Klinik Medika Antapani ini yaitu pelayanan kesehatan. Permasalahan yang terdapat pada Klinik Medika Antapani yaitu rating dari Klinik Medika Antapani terhitung kecil bahkan rating antara Klinik Medika Antapani dengan 10 Klinik yang ada di Bandung, Klinik Medika memiliki rating terkecil diantara 10 Klinik dengan rating sebesar 3,5. Selain rating yang kecil, permasalahan yang terjadi pada Klinik Medika Antapani yaitu target dari Klinik Medika Antapani tidak tercapai. Target perusahaan selama 1 tahun yaitu 90% dari total pasien selama 1 tahun adalah pasien lama. Pada nyatanya, nilai yang didapat oleh perusahaan selama 1 tahun yaitu sebesar 81% dan pasien lama sebesar 19%. Sehingga dari nilai tersebut, target perusahaan tidak tercapai yang berarti kekurangan percaya pasien lama terhadap Klinik Medika Antapani. Permasalahan yang ada pada Klinik Medika Antapani tersebut harus diperbaiki. Hal utama yang harus diperbaikinya yaitu dari segi pelayanan nya. Metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dari pelayanan Klinik Medika Antapani yaitu dengan menggunakan Model Kano dan juga ServQual (Service Quality). Hal pertama untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang menjadi poin utama terutama bagi pasien adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner yang telah disebar kemudian diolah dengan menggunakan Model Kano dan juga ServQual (Service Quality). Metode tersebut merupakan metode untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi. Usulan perbaikan yang

dilakukan yaitu dengan menggunakan pendekatan 5W+1H (What, Why, Who, Where, When, How). Usulan perbaikan dilakukan berdasarkan hasil dari Model Kano, ServQual (Service Quality) dan juga keadaan di perusahaan saat ini. Hasil dari Model Kano yaitu kategori kano dari setiap atribut pelayanan. Sedangkan hasil dari ServQual (Service Quality) yaitu gap antara kinerja perusahaan dengan harapan pasien terhadap atribut pelayanan rumah sakit. Hasil dari pengolahan data dengan kedua metode tersebut adalah mengetahui atribut pelayanan mana yang harus diperbaiki, dipertahankan, dan juga ditingkatkan oleh perusahaan. Hasil yang telah didapatkan selanjutnya dilakukan pembuatan usulan perbaikan. Atribut pelayanan yang dibuatkan usulan perbaikan yaitu atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan juga harus ditingkatkan.

Kata Kunci: Pelayanan, Model Kano, ServQual (*Service Quality*)

A. Pendahuluan

Klinik Medika Antapani bertempat di Jalan Purwakarta no. 3, Antapani, Bandung. Klinik Medika Antapani bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Terdapat beberapa pelayanan yang berada di Klinik Medika Antapani yaitu pelayanan penerimaan pasien, pelayanan parkir, pelayanan kesehatan, dan pelayanan yang lainnya. Pelayanan utama pada Klinik Medika Antapani ini yaitu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data yang didapatkan, dapat diketahui bahwa Klinik Medika Antapani merupakan klinik yang memiliki rating terendah dengan nilai 3,4 dengan skala 5 diantara 10 Klinik di Kota Bandung. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Klinik Medika Antapani kalah bersaing dengan klinik yang ada di Kota Bandung. Sedangkan apabila dilihat dari jumlah pasien yang berkunjung pada Klinik Medika Antapani, diketahui bahwa jumlah pasien lama sebanyak 29.159 atau sebesar 81% dari total kunjungan pasien. Dapat diketahui pula bahwa jumlah pasien baru sebanyak 6873 atau 19% dari total kunjungan. Dari angka diatas, perusahaan dapat dikatakan tidak mencapai target. Target dari perusahaan sendiri yaitu kunjungan dari pasien lama sebesar 90%. Dengan begitu, maksud dari perusahaan menetapkan target kunjungan pasien lama sebesar 90% berarti pasien mempercayai kinerja dari Klinik Medika Antapani. Maka perlu diperhatikan hal apa yang dapat membuat kinerja Klinik Medika Antapani tidak mencapai target.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang menjadi penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan dari Klinik Medika Antapani?
2. Apa saja atribut yang perlu dipertahankan, ditingkatkan dan diperbaiki pada pelayanan Klinik Medika Antapani berdasarkan pada dimensi kualitas jasa dalam model kano dan ServQual (*Service Quality*)?
3. Bagaimana cara memberikan usulan perbaikan pada pelayanan Klinik Medika Antapani?

Sedangkan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menentukan atribut kebutuhan layanan jasa Klinik Medika Antapani berdasarkan dimensi kualitas jasa dalam model kano dan ServQual (*Service Quality*).
2. Mengetahui tindakan dari setiap atribut pelayanan di Klinik Medika Antapani dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Memberikan usulan perbaikan agar meningkatkan kualitas layanan pada Klinik Medika Antapani.

B. Landasan Teori

Jasa (*service*) adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock

and Wright, 2010).

Model Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano pada tahun 1984 (dikutip dalam Wijaya, 2018). Model Kano adalah model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Kano membedakan tiga tipe produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

1. *Must-be Requirement*

Merupakan atribut kualitas yang perlu dipenuhi. Apabila atribut ini tidak ada/tidak dipenuhi maka pelanggan akan menjadi sangat tidak puas.

2. *One-Dimensional Requirement*

Ada atau tidaknya atribut tertentu secara proposional berpengaruh pada level kepuasan pelanggan. Pada one dimensional needs ini, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula.

3. *Attractive Requirement*

Atribut kualitas tertentu yang dapat memberikan kepuasan lebih pada pelanggan. Tidak adanya atribut ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Pada kategori attractive atau excitement needs ini, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

Langkah-langkah pengukuran kualitas layanan dengan metode Kano yang sudah diadaptasi dengan dimensi kualitas jasa, yaitu (dikutip dalam Wijaya, 2018):

- Identifikasi atribut. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengelompokan berdasarkan dimensi kualitas jasa. Dari atribut-atribut tersebut, disusun prokuisi yang dikelompokkan menurut dimensi kualitas jasa.
- Tes pra-kuesioner Kano berdimensi kualitas jasa. Pada tahap ini pra-kuesioner Kano ini disebarkan kepada konsumen untuk mengidentifikasi pertanyaan mana yang dianggap tidak perlu oleh konsumen.
- Dilakukan penyusunan kuesioner.
- Langkah-langkah mengklasifikasikan atribut berdasarkan metode:

- Menentukan atribut tiap responden.

Tabel 1. Kategori Kano

<i>Customer need</i>		<i>Dysfunctional</i>				
		<i>Like</i>	<i>Mustbe</i>	<i>Neutral</i>	<i>Live with</i>	<i>Dislike</i>
<i>Functional</i>	<i>Like</i>	Q	A	A	A	O
	<i>Must-be</i>	R	I	I	I	M
	<i>Neutral</i>	R	I	I	I	M
	<i>Live with</i>	R	I	I	I	M
	<i>Dislike</i>	R	R	R	R	Q

Notes: A = Attractive, O = One dimensional, M = Mustbe, Q = Questionable, R = Reverse, I = Indifferent

(Sumber: Walden, 1993)

Pada tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa kedua respon yang diberikan atas keberadaan suatu atribut akan mempengaruhi terhadap penggolongan suatu atribut kebutuhan.

2. Menghitung jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut
3. Menentukan kategori kano untuk tiap-tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula* (Walden, 1993), sebagai berikut:
 - Jika $(one\text{-}dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reverse + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(one\text{-}dimensional + attractive + must\ be)$.
 - Jika $(one\text{-}dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reverse + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reverse + questionable)$.

Tindakan Perbaikan. Secara umum, panduan bagi organisasi dalam menentukan target untuk kategori Kano adalah berupaya memenuhi semua atribut *must be*, mempunyai kinerja lebih baik dari pada pesaing pada atribut *one-dimensional* dan memuaskan atribut *attractive* yang berbeda dengan pesaing.

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) adalah metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan *gap*, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Konsep SERVQUAL digunakan untuk menghitung *gap* antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan pelanggan. Berikut adalah persamaannya:

$$Q = P(\text{Percieved}) - E(\text{Expected Service})$$

Keterangan:

Q= Kualitas Pelayanan (*quality of service*)

P= *Percieved Service* atau persepsi pelanggan

E= *Expected Service* atau harapan konsumen pada jasa.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Fokus pada penelitian ini yaitu pelayanan yang ada pada Klinik Medika Antapani. Atribut pelayanan dari Klinik Medika Antapani didapatkan dari penyebaran kuesioner terbuka kepada responden. Dalam mengetahui Kategori Kano dan *gap* dari setiap atribut pelayanan, maka selanjutnya dilakukan identifikasi masalah dengan menggunakan Model Kano dan ServQual (*Service Quality*).

Identifikasi masalah dengan menggunakan Model Kano

Dari hasil pengolahan data model kano, didapatkan 3 Kategori Kano dari 20 atribut pelayanan yaitu terdapat 11 kategori *Must Be*, 6 kategori *One Dimensional*, dan 3 kategori *Attractive*. Untuk penentuan Kategori Kano dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Penentuan Kategori Kano

No	Atribut Layanan	Kategori Kano
<i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>		
1	Kondisi ruangan bersih	<i>One Dimensional</i>
2	Peralatan berfungsi	<i>Must Be</i>
3	Kerapihan penampilan pegawai	<i>One Dimensional</i>
4	Kerapihan penampilan dokter	<i>One Dimensional</i>
5	Fasilitas parkir yang memadai	<i>One Dimensional</i>
6	Ketersediaan fasilitas dalam menunggu antrian	<i>Must Be</i>
7	Kondisi sirkulasi udara nyaman	<i>Must Be</i>
<i>Emphaty (Perhatian)</i>		
8	Pelayanan ke setiap pasien sama rata	<i>Must Be</i>
9	Keramahan dokter kepada pasien	<i>One Dimensional</i>
10	Keramahan pegawai kepada pasien	<i>Must Be</i>
11	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	<i>Must Be</i>
<i>Reliability (Keandalan)</i>		
12	Keterampilan dokter dalam bekerja	<i>Must Be</i>
13	Ketersediaan obat di apotek	<i>Attractive</i>
14	Prosedur pengobatan pasien	<i>Must Be</i>
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>		
15	Kecepatan pengobatan pasien	<i>Must Be</i>
16	Kemudahan kontak dengan dokter	<i>One Dimensional</i>
17	Kinerja pegawai dalam pelayanan kepada pasien	<i>Must Be</i>
18	Kecepatan pelayanan pemberian obat	<i>Attractive</i>
<i>Assurance (Jaminan)</i>		
19	Jaminan keamanan	<i>Must Be</i>
20	Jaminan kemudahan pendaftaran	<i>Attractive</i>

Identifikasi masalah dengan menggunakan ServQual (Service Quality)

Pada identifikasi masalah menggunakan ServQual (Service Quality), hal yang dilakukan yaitu mendefinisikan kesenjangan atau gap. Untuk mengetahui atribut-atribut pada dimensi mana yang memberikan kontribusi paling besar dan paling kecil, maka dilakukan perhitungan rata-rata harapan pelanggan dan rata-rata kinerja pada Klinik Medika Antapani serta kesenjangan dari setiap atribut. Hasil perhitungan kesenjangan untuk tiap atribut dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Harapan, Kinerja dan Gap Tiap Atribut

No	Atribut	Harapan	Kinerja	Gap
<i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>				
1	Kondisi Ruangan	4.48	3.47	-1.01
2	Fungsi Peralatan	4.06	3.36	-0.70
3	Penampilan Pegawai	4.38	4.19	-0.19
4	Penampilan Dokter	4.39	4.46	0.07
5	Fasilitas Parkir	4.46	2.76	-1.70
6	Fasilitas Ruang Tunggu	4.48	2.88	-1.60
7	Ventilasi Udara	4.22	3.62	-0.60
<i>Emphaty (Perhatian)</i>				
8	Pelayanan Pasien Sama Rata	4.14	4.36	0.22
9	Keramahan Dokter	4.41	4.02	-0.39
10	Keramahan Pegawai	4.42	4.07	-0.35
11	Penerimaan keluhan dan saran	4.30	3.63	-0.67
<i>Reliability (Keandalan)</i>				
12	Keterampilan Dokter	4.42	4.48	0.06
13	Ketersediaan Obat	4.67	2.82	-1.85
14	SOP pengobatan pasien	4.15	4.37	0.25
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>				
15	Kecepatan Pengobatan	4.39	3.80	-0.59
16	Kemudahan Komunikasi dengan Dokter	4.45	3.84	-0.61
17	Kinerja pegawai	4.48	3.41	-1.07
18	Kecepatan Pemberian Obat	4.54	2.76	-1.78
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
19	Keamanan Pasien	4.15	4.40	0.35
20	Kemudahan Pendaftaran	4.51	2.81	-1.70

Usulan Perbaikan menggunakan pendekatan 5W+1H (*What, Why, Who, Where, When, How*)

Usulan perbaikan dilakukan berdasarkan Kategori Kano dan juga nilai *gap* yang sudah didapat dari setiap atribut. Pada Kategori Kano, atribut yang dilakukan perbaikan yaitu hanya atribut yang memiliki kategori Kano *One Dimensional* dan *Attractive*, karena yang dapat meningkatkan kepuasan hanya atribut yang memiliki kategori Kano *One Dimensional* dan *Attractive*. Sedangkan dari ServQual (*Service Quality*) sendiri yang dilakukan hanyalah atribut pelayanan yang memiliki nilai *gap* negatif. Maka dari itu, solusi yang bisa dihasilkan dari Model Kano maupun ServQual (*Service Quality*) yaitu memberikan usulan perbaikan kepada atribut yang memiliki nilai *gap* negatif, apabila terdapat Kategori Kano baik *One Dimensional* maupun *Attractive* tetapi nilai *gap* nya positif maka dilakukan usulan untuk peningkatan terhadap atribut tersebut. Berikut adalah tabel usulan perbaikan dengan menggunakan pendekatan 5W + 1H (*What, Why, Who, Where, When, How*) yang dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Usulan Perbaikan

No	Atribut Perbaikan	Tindakan	Ide Perbaikan
1	Kondisi Ruangan	Diperbaiki	Pada setiap ruangan ditambahkan fasilitas semi kedap suara
2	Fungsi Peralatan	Diperbaiki	Melakukan <i>maintenance</i> terhadap alat-alat, terutama alat yang sering dipakai dalam melakukan pengobatan
3	Penampilan Pegawai	Diperbaiki	Memberikan peraturan berpakaian yang lebih lengkap, seperti pemakaian aksesoris oleh pegawai
4	Penampilan Dokter	Ditingkatkan	Membuat jas dokter dengan model terkini yang akan menjadi ciri khas Klinik Medika Antapani
5	Fasilitas Parkir	Diperbaiki	Melakukan perencanaan untuk memperluas parkir
6	Fasilitas Ruang Tunggu	Diperbaiki	Mengatur dan menambah ketersediaan jumlah tempat duduk untuk pasien
7	Ventilasi Udara	Diperbaiki	Mengganti sumber udara dengan menambah fasilitas seperti blower atau AC
8	Keramahan Dokter	Diperbaiki	Membuat <i>visual sign</i> di ruangan dokter sebagai pengingat dokter dalam melayani pasien
9	Keramahan Pegawai	Diperbaiki	Membuat visual sign di setiap ruangan sebagai pengingat pegawai dalam melayani pasien
10	Penerimaan keluhan dan saran	Diperbaiki	Menambahkan fasilitas penerimaan keluhan dan saran pelanggan baik di Klinik maupun di jejaring media sosial
11	Ketersediaan Obat	Diperbaiki	Menyediakan dan membuat <i>list</i> untuk obat-obat baik obat yang sering digunakan atau dibeli oleh pasien dan pelanggan, maupun obat-obat khusus
12	Kecepatan Pengobatan	Diperbaiki	Menentukan batas lamanya pengobatan dari setiap pasien, yaitu menentukan lama dari mendiagnosa dan juga pengobatan
13	Kemudahan Komunikasi dengan Dokter	Diperbaiki	Membuat layanan "halo dokter" dengan menanyakan secara <i>online</i> melalui media sosial
14	Kinerja pegawai	Diperbaiki	Memberikan pelatihan khusus kepada pegawai dalam melayani pelanggan maupun pasien yang berkunjung ke Klinik Medika Antapani dan dilakukan pembuatan SOP khusus pegawai
15	Kecepatan Pemberian Obat	Diperbaiki	Memberikan jaminan kecepatan pemberian obat
16	Kemudahan Pendaftaran	Diperbaiki	Membuat X-Banner mengenai alur pendaftaran, dan membuat prosedur mengenai batas lama melayani pendaftaran, Membuat alur pendaftaran di jejaring media sosial

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data yang telah dilakukan dan analisis hasil perhitungan, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut kebutuhan layanan jasa Klinik Medika Antapani berdasarkan dimensi kualitas jasa dalam model kano dan ServQual (*Service Quality*) yaitu atribut dengan dimensi *Tangible* diantaranya yaitu kondisi ruangan, fungsi peralatan, penampilan pegawai, penampilan dokter, fasilitas parkir, fasilitas ruang tunggu, dan ventilasi udara. atribut dengan dimensi *emphaty* diantaranya yaitu pelayanan pasien sama rata, keramahan dokter, keramahan pegawai dan penerimaan keluhan pelanggan. Atribut dengan dimensi *Reliability* diantaranya yaitu keterampilan

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia., 2018. *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: 2018
- Lovelock, C. H., Wirtz, J., dan Mussry, J., 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Maholtra, N. K., dan Birks, D. F., 2008. *Marketing Research an Applied Approach. 3rd European Edition*. England: Trans-Atlantic Publications, Inc
- Priyono., 2007. *Pengantar Manajemen*. Surabaya: Zifatama Publishing
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara., 2009. *Standar Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Jakarta
- Sululing, S., 2017. *Hibah Penelitian Klinik Kesehatan Unismuh Luwuk Sebagai Salah Satu Pelayanan Kesehatan Amal Usaha Muhammadiyah di Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah*. [pdf] Luwuk: Universitas Muhammadiyah Luwuk. Tersedia pada:<https://www.academia.edu/31640976/Klinik_Kesehatan_Unismuh_Sebagai_SalSa_Satu_Pelayanan_Kesehatan_Amal_Usaha_Muhammadiyah_Siswadi_Sululing_Unismuh_Luwuk> [Diakses 16 April 2018]
- Supriyanto, Yuda, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. [pdf] Semarang: UNDIP. Tersedia pada: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107> [Diakses 8 April 2018]
- Wahyuni, Sulistiyowati & Khamim., 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wijaya, Tony., 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: PT. INDEKS