

**Usulan Perbaikan Kualitas Jasa dengan Menggunakan Model *Service Quality* (Servqual) dan Metode Triz (*Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*)
(Studi Kasus: Rumah Sakit Sariningsih)**

Proposed Improvement of Service Quality by Using Service Quality (Servqual) Model and Triz Method (Theory Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch)
(Case Study: Sariningsih Hospital)

¹Sesioria Suryarifani, ² M. Dzikron AM, ³Dewi Shofi Mulyati

^{1,2}*Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: sesiorati14@gmail.com*

Abstract. Sariningsih Hospital in Bandung is a military health installation who placed in Kodam III/Siliwangi area which has duty to provide health supports and services for Indonesian Military Force members, Civil Servant included their family, and also giving health services for civilian. Known that Sariningsih Hospital has low accreditation score which is 1 from 5 scale. As writer can concluded that Sariningsih Hospital couldn't improve their services and facilities so that they couldn't compete with another hospital in Bandung. Data collection executed by using opened and closed questionnaire with ServQual (Service Quality) Method then the result that obtained will processed using TRIZ Method. According to explanation about the condition in Sariningsih Hospital as written above, there are 11 service attributes that will be improved, those are treatment room cleanliness, toilet conformance and cleanliness, bed cleanliness, treatment room security, hospitality of hospital staff, treatment room condition, quick response ability of the nurse to solve patient's complain, quick response ability of the nurse to response patient's needs, quick response ability of the nurse to fulfill patient's needs, hospitality of nurse when examining patient, and quick response ability when servicing patient. Improvement that given those are Standard Operational Procedure improvement in managerial level and also participate in hospitality training.

Keyword: Service Quality, ServQual Method, TRIZ

Abstrak. Rumah Sakit Sariningsih Bandung merupakan instalasi kesehatan militer yang berada di wilayah Kodam III/Siliwangi yang mempunyai tugas memberikan dukungan dan pelayanan kesehatan kepada anggota militer TNI AD, PNS berserta keluarganya, serta memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. Dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Sariningsih memiliki akreditasi yang terendah dengan nilai 1 dari skala 5. Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Sariningsih tidak dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada di rumah sakit, sehingga Rumah Sakit Sariningsih tidak dapat bersaing dengan rumah sakit yang ada di kota Bandung. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup metode ServQual (Service Quality) kemudian hasil yang diperoleh diselesaikan dengan menggunakan metode TRIZ. Berdasarkan uraian mengenai kondisi yang ada pada Rumah Sakit Sariningsih diatas, terdapat 11 atribut pelayanan yang akan ditingkatkan diantaranya Kebersihan kamar perawatan, Kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, Kebersihan tempat tidur, Keamanan kamar perawatan, Keramahan staff rumah sakit, Kondisi ruangan perawatan, Kemampuan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, Kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien, Kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien, Keramahan dan kesopanan perawat saat memeriksa pasien, Perawat tanggap melayani pasien. perbaikan yang diberikan antara lain manajerial perbaikan SOP serta mengikuti pelatihan terhadap Pelayanan dan Keramahtamahan (*Hospitality Training*).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Service Quality, TRIZ

A. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial dibidang medis. Rumah sakit juga menjadi tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Pengelolaan unit usaha rumah sakit memiliki keunikan tersendiri karena selain sebagai unit bisnis, usaha rumah sakit juga memiliki misi sosial yang berperan penting dalam hal kesehatan masyarakat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Sariningsih memiliki akreditasi yang terendah dengan nilai 1 dari skala 5. Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Sariningsih tidak dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada di rumah sakit, sehingga Rumah Sakit Sariningsih tidak dapat bersaing dengan rumah sakit yang ada di kota Bandung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu kepuasan pelanggan. Jika perusahaan tidak dapat melayani keinginan dan keputusan pelanggan, maka dampaknya adalah berkurangnya jumlah pelanggan. Oleh karena itu diperlukan metode dan analisis perancangan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Rumah Sakit Sariningsih. Untuk mencari permasalahan

digunakan metode ServQual (*ServiceQuality*) dan perancangan pelayanan menggunakan metode TRIZ (*Theory Of Inventive Problem Solving*).

B. Landasan Teori

Kualitas merupakan suatu hal yang penting dalam perusahaan dan tidak dapat diabaikan. Suatu perusahaan dapat diterima dan bertahan di pasaran salah satunya adalah karena kualitas. Adapun pengertian kualitas menurut (Heizer & Render, 2011)

Pengertian dari jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Sering kali kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, dalam bentuk suatu kegiatan yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, objek, maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli. Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang memiliki output bukan suatu produk fisik yang umumnya dikonsumsi bersama dengan waktu produksi dan memberi nilai tambah seperti kenikmatan, hiburan santai, kesehatan, bersifat tidak berwujud (Lovelock, 2011)

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. Kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut (Wijaya, Tony. 2018).

Metode pengembangan produk TRIZ atau Theory of Inventive Problem Solving pertama kali ditemukan oleh Genrich Saulovich Altshuller dari Uni Soviet. Model pemecahan masalah TRIZ

yang bearti “teori pemecah masalah berdaya cipta” menggunakan lima konsep (Rantenan dkk, 2018, h. 19) yaitu:

1. Kontradiksi, menyelesaikan sebuah masalah bearti membuang kontradiksi.
2. Sumber daya, sumber daya tersedia tetapi tidak dipakai, energi, sifat atau benda lain dalam atau di dekat sistem dapat digunakan untuk menyelesaikan kontradiksi.
3. Hasil akhir yang ideal, dicapai pada saat kontradiksi diselesaikan. Parameter yang diinginkan harus diperoleh tanpa kompromi
4. Pola evolusi, dapat digunakan untuk mendapatkan ide baru dan memprediksi sistem.
5. Prinsip-prinsip inovatif, memberikan isyarat konkrit bagi solusi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen maka dilakukan penyebaran kuesioner terbuka. Hasil dari penyebaran kuesioner terbuka yang didapat dari responden akan dijadikan variabel pernyataan pada kuesioner tertutup. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan jasa yaitu “TERRA” Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Data Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kemudahan (*Emphaty*).

Menurut peraturan KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) dalam kelompok standar pelayanan berfokus pada pasien terdapat 7 (tujuh) bagian yaitu:

1. Akses ke pelayanan dan kontinuitas pelayanan.
2. Hak pasien dan keluarga pasien.
3. Asesmen pasien
4. Pelayanan pasien
5. Pelayanan anastesi dan bedah.

6. Manajemen dan penggunaan obat.

7. Pendidikan pasien dan keluarga. Sehingga variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Sariningsih ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel Yang Digunakan Untuk Mengukur Ttingkat Kepuasan Pelayanan di Rumah Sakit Sariningsih

| Determinasi | Variabel | Dimensi |
|------------------------|---|-----------------------|
| Lingkungan Rumah Sakit | 1. Kebersihan kamar perawatan | <i>Tangible</i> |
| | 2. Kebersihan dan kenyamanan kamar mandi | <i>Tangible</i> |
| | 3. Kebersihan tempat tidur | <i>Tangible</i> |
| | 4. Keamanan kamar perawatan | <i>Assurance</i> |
| | 5. Keramahan staff rumah sakit terhadap pelayanan rumah sakit | <i>Assurance</i> |
| | 6. Staff rumah sakit berpenampilan bersih dan rapih | <i>Tangible</i> |
| Fasilitas Rumah Sakit | 1. Kondisi ruangan perawatan | <i>Tangible</i> |
| | 2. Fasilitas medis pendukung (apotek, laboratorium, dll) | <i>Tangible</i> |
| | 3. Fasilitas pendukung (TV, AC, dll) | <i>Tangible</i> |
| | 4. Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah pengunjung | <i>Tangible</i> |
| Dokter | 1. Kerapihan dan kebersihan penampilan dokter | <i>Tangible</i> |
| | 2. Kemampuan dokter dalam memeriksa pasien | <i>Reability</i> |
| | 3. Waktu kunjungan dokter tepat waktu | <i>Reability</i> |
| | 4. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien | <i>Assurance</i> |
| | 5. Kemampuan dokter cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien | <i>Emphaty</i> |
| | 6. Penjelasan yang diberikan oleh dokter terhadap permasalahan pasien | <i>Emphaty</i> |
| | 7. Keramahan dan kesopanan dokter saat memeriksa pasien | <i>Assurance</i> |
| Perawat | 1. Kerapihan dan kebersihan penampilan perawat | <i>Tangible</i> |
| | 2. Kemampuan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien | <i>Emphaty</i> |
| | 3. Kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien | <i>Reability</i> |
| | 4. Kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien | <i>Responsiveness</i> |
| | 5. Keramahan dan kesopanan perawat saat memeriksa pasien | <i>Assurance</i> |
| | 6. Perawat tanggap melayani pasien | <i>Responsiveness</i> |

Identifikasi masalah dengan menggunakan ServQual (Service Quality), untuk mengetahui selisih dari layanan rumah sakit dengan harapan pasien dalam memberikan pelayanan. Dalam metode ServQual (Service Quality) ini hal yang perlu diperhatikan adalah nilai gap atau nilai kualitas layanan dengan cara merata-ratakan hasil antara selisih layanan rumah sakit dengan harapan pasien, jika dalam perhitungan yaitu menghitung nilai SKij.

Pada atribut pelayanan di Rumah Sakit Sariningsih, terdapat nilai gap yang positif dan negatif. Jika atribut bernilai positif maka atribut tersebut harus dipertahankan atau bisa ditingkatkan.

Jika atribut bernilai negatif maka atribut tersebut harus diperbaiki dan wajib ditingkatkan agar Rumah Sakit Sariningsih dapat meningkatkan Akreditasinya dalam hal kualitas pelayanan. Berikut tabel nilai gap negatif yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Nilai Gap Negatif

| Lingkungan Rumah Sakit | Gap |
|---|-------|
| 1. Kebersihan kamar perawatan | -0,04 |
| 2. Kebersihan dan kenyamanan kamar mandi | -0,02 |
| 3. Kebersihan tempat tidur | -0,09 |
| 4. Keamanan kamar perawatan | -0,32 |
| 5. Keramahan staff rumah sakit | -0,39 |
| Fasilitas Rumah Sakit | |
| 1. Kondisi ruangan perawatan | -0,37 |
| Perawat | |
| 1. Kemampuan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien | -0,11 |
| 2. Kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien | -0,23 |
| 3. Kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien | -0,33 |
| 4. Keramahan dan kesopanan perawat saat memeriksa pasien | -0,39 |
| 5. Perawat tanggap melayani pasien | -0,37 |

Berdasarkan uraian mengenai kondisi yang ada pada Rumah Sakit Sariningsih diatas, terdapat 11 atribut pelayanan yang akan ditingkatkan dan 12 atribut yang kinerjanya sudah sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan. Atribut yang memiliki gap tertinggi yaitu “Waktu Kunjungan Dokter Tepat Waktu” dengan nilai gap sebesar 0,65, dan atribut pelayanan terlemah pada Rumah Sakit Sariningsih adalah “Keramahan Staff Rumah Sakit” dan “Keramahan dan Kesopanan Perawat Saat Memeriksa Pasien”.

Setelah mendapatkan hasil dari matriks kontradiksi dari 39 parameter TRIZ, selanjutnya dilakukan tahapan pembuatan rekomendasi usulan perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi dan memilih solusi ideal berdasarkan 40 prinsip kreatif TRIZ. Adapun solusi ideal untuk permasalahan di Rumah Sakit Sariningsih ditunjukkan pada Tabel.

| No | Basic Event | Parameter Konflik | | Solusi Ideal |
|----|-----------------------------------|----------------------------|--|---|
| | | Improving Parameter | Worsening Parameter | |
| 1 | Kebersihan kamar perawatan | <i>Ease of repair (34)</i> | <i>Use of energy by stationary object (20)</i> | (10) <i>Prioraction</i> (Subsistem A); karena perlu adanya aturan yang jelas saat pegawai akan melakukan pekerjaan |
| 2 | Kebersihan dan nyaman kamar mandi | <i>Ease of repair (34)</i> | <i>Use of energy by stationary object (20)</i> | (10) <i>Prioraction</i> (Subsistem A); karena perlu adanya aturan yang jelas saat pegawai akan melakukan pekerjaan |
| 3 | Kebersihan tempat tidur | <i>Ease of repair (34)</i> | <i>Use of energy by stationary object (20)</i> | (10) <i>Prioraction</i> (Subsistem A); karena perlu adanya aturan yang jelas saat pegawai akan melakukan pekerjaan |
| 4 | Keamanan kamar perawatan | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |
| 5 | Keramahan staff rumah sakit | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |
| 6 | Kondisi ruangan perawatan | <i>Ease of repair (34)</i> | <i>Use of energy by stationary object (20)</i> | (10) <i>Prioraction</i> (Subsistem A); karena perlu adanya aturan yang jelas saat pegawai akan melakukan pekerjaan |

| | | | | |
|----|---|-------------------------|--------------------------------|---|
| 7 | Kemampuan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |
| 8 | Kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |
| 9 | Kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |
| 10 | Keramahan dan kesopanan perawat saat memeriksa pasien | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |
| 11 | Perawat tanggap melayani pasien | <i>Reliability (27)</i> | <i>Stress or pressure (11)</i> | (20) <i>Continuity of useful action</i> (Subsistem A); karena perlu adanya tindakan awal berupa penyuluhan kepada semua pegawai dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien |

Tabel 5. 1 Pemilihan Solusi Berdasarkan Parameter TRIZ

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian berhasil mengidentifikasi terkait Akreditasi rumah sakit yang rendah berdasarkan KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) mengkategorikan rendah berdasarkan lingkungan rumah sakit, fasilitas rumah sakit, dokter, dan perawat. Atribut yang menjadi penilaian pelayanan di Rumah Sakit Sariningsih berdasarkan kualitas jasa dalam metode ServQual (Service Quality) yaitu "TERRA" (Tangible) Berwujud yaitu kenyataan secara fisik, (Emphaty) Perhatian yaitu sifat dan kemampuan untuk memberi perhatian kepada pelanggan, (Reliability) Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan, (Responsiveness) Kepedulian yaitu tanggap terhadap keluhan dan harapan pelanggan, dan (Assurance) Jaminan

yaitu kompetensi yang demikian sehingga dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

2. Peneliti dengan metode ServQual (Service Quality) menemukan penyebab utama adalah Kebersihan kamar perawatan, Kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, Kebersihan tempat tidur, Keamanan kamar perawatan, Keramahan staff rumah sakit, Kondisi ruangan perawatan, Kemampuan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, Kecepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien, Kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien, Keramahan dan kesopanan perawat saat memeriksa pasien, Perawat tanggap melayani pasien

3. Merujuk hasil identifikasi dan hasil identifikasi penyebab utama dirancang perbaikan dengan metode TRIZ (Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch) dengan rekomendasi solusi perbaikan yang diberikan antara lain manajerial

perbaikan SOP terhadap kondisi ruangan perawatan yang meliputi kebersihan kamar perawatan, kebersihan dan kenyamanan kamar mandi, dan kebersihan tempat tidur. Serta SOP keamanan kamar perawatan serta terpasangnya CCTV. Serta untuk SDM meningkatkan kemampuan dan sikap, untuk mengikuti pelatihan terhadap Pelayanan dan Keramahmataman (Hospitality Training).

E. Saran

Saran Teoritis

Penelitian yang berfokus kepada kualitas layanan jasa pada bagian rawat inap yang menghasilkan rancangan perbaikan tanpa mencakup aspek biaya yang diperlukan perusahaan untuk melakukan perbaikan. Diharapkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai aspek-aspek perbaikan yang ada dalam penelitian ini agar perbaikan kualitas pelayanan agar akreditasi rumah sakit meningkat. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat mengembangkan lebih mendalam agar dapat mengimplementasikan rancangan perbaikan dan membahas analisis aspek biaya yang dibutuhkan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa Rumah Sakit Sariningsih.

Daftar Pustaka

Assauri, S., 2008. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Ceha, R., 2014. Pengantar Teknik Industri. Bandung: Universitas Islam Bandung

Gaspersz, Vincent., 2016. Total Quality Management (3rd Edition). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, I., 2011. Aplikasi Analisis

Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 5. Semarang : Universitas Diponegoro.

Heizer, J. & Render, B., 2011. Operations Management (10th ed). Pearson, New Jersey, USA.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia., 2018. Data dan Informasi Rumah Sakit Indonesia 2017. Jakarta: 2018

Komisi Akreditasi Rumah Sakit Indonesia., 2018. Akreditasi Rumah Sakit di Bandung 2017, Jakarta: 2018

Lovelock, C. H., Wirtz, J., dan Mussry, J., 2010. Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi. Jilid 1. Edisi 7. Diterjemahkan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putra. 2011. Jakarta : Erlangga.

Malhotra, N. K., dan Birks, D. F., 2008. Marketing Research: An Applied Approach. Edisi 3. England : Trans-Atlantic Publications, Inc.

Nasution, M. N., 2015. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

Puspita, Diana S., Hermawan, Andry., 2012. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode ServQual dan TRIZ. [Diakses 24 September 2018]

Rahman, F., 2016. Analisis Hasil Identifikasi Defect Pada Produk Holder Motor Dengan Pendekatan Metode Six Sigma- Triz. Journal UB.

Rantanen, K., Conley, D., dan Domb, E., 2018. Simplified Triz: New Problem Solving Applications for Technical and Business Professionals. Edisi 3. Boca Raton : CRC Press.

Sudijono, A., 2009. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta : Rajagrafindo

- Sugiyono., 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto, Yuda, 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. [Diakses 23 September 2018]
- 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. [Diakses 24 September 2018]
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasia, 2008. Total Quality Management. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijaya, Tony., 2018. Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano. Edisi 2. Jakarta : Indeks.
- Zeithaml, V. A., Brown, S. W., Bitner, J. W., dan Salas, J., 2014. Profiting from Services and Solutions: What Product-Centric Firms Need to Know. New York : Business Expert Press.