

Analisis Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Sipayung Rengat Menggunakan Metode Kano

Fitriani Surayya Lubis¹, Annisa Sri Wahyuni²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293
e-mail:¹fitriani.surayya.1@uin-suska.ac.id, ²11850221538@students.uin-suska.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta atribut apa saja yang paling berpengaruh dalam peningkatan dan penurunan kepuasan tersebut menggunakan Metode Kano. Metode Kano merupakan salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan melalui atribut-atribut tertentu. Atribut dalam kategori kano yaitu *must be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifferent*, dan *reverse*. Penelitian ini bersifat deskriptif survei, dengan melakukan penyebaran kuesioner kano *functional* dan *dysfunctional* dalam pengumpulan data. Melalui perhitungan kano, diketahui bahwa UPTD Puskesmas Sipayung Rengat masih belum mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan karena masih terdapat pelanggan dalam kategori *attractive* dan *indifferent*. Berdasarkan analisa yang dilakukan terhadap nilai *better* dan *worse* pada diagram kano, diketahui atribut-atribut apa saja yang paling berpengaruh pada kenaikan dan penurunan kepuasan pelanggan. Sehingga penyedia jasa mampu memaksimalkan kualitas layanan berdasarkan atribut yang paling berpengaruh tersebut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Model Kano

Abstract

Service quality is an important thing that must be considered by every service provider. This study aims to determine the level of customer satisfaction with the services provided and attributes are the most influential in increasing and decreasing satisfaction using the Kano Method. The Kano method is a method of measuring customer satisfaction with certain attributes. The attributes in the kano category are *must be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifferent*, and *reverse*. This research is a descriptive survey by distributing *functional* and *dysfunctional* kano questionnaires. Through kano calculations, it is known that the UPTD of Sipayung Rengat Health Center still has not received an overall level of customer satisfaction because there are still customers in the *attractive* and *indifferent* category. Based on the analysis carried out on the *better* and *worse* values on the kano diagram, it is known what attributes have an effect on the increase and decrease in customer satisfaction. So that service providers are able to maximize service quality based on the most influential attributes.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Kano Model

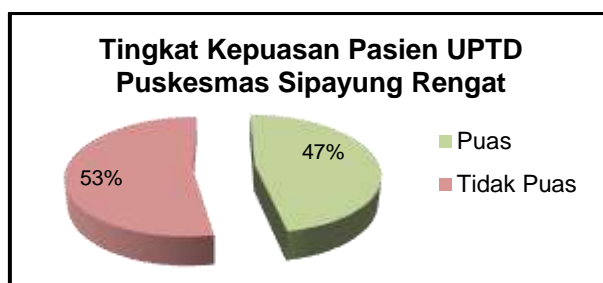
1. Pendahuluan

Kesadaran akan pentingnya kesehatan, menjadikan pembangunan kesehatan semakin ditingkatkan. Baik itu dengan memberikan penyuluhan kepada masyarakat maupun dengan menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kabupaten/kota yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan pada suatu wilayah [1]. Permasalahan yang biasanya dihadapi oleh beberapa puskesmas yaitu kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan atau jasa yang diberikan. Kualitas jasa merupakan ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan [2]. Apabila ekspektasi tersebut tidak dapat terpenuhi dan pelanggan mengalami ketidaknyamanan maka akan mengakibatkan timbulnya rasa enggan untuk dilayani serta hilangnya kepercayaan terhadap puskesmas tersebut.

Oleh sebab itu puskesmas perlu menganalisis tingkat kepuasan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Widjaja

(2016, dikutip oleh Rohaeni dan Marwa, 2018) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai [3]. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap pelanggan/pasien. Penelitian ini bertujuan untuk (a). Mengetahui tingkat kepuasan pasien, (b). Mengetahui atribut-atribut yang berpengaruh dalam pelayanan pasien pada UPTD Puskesmas Sipayung Rengat berdasarkan kategori kano, dan (c). Menentukan usulan perbaikan.

UPTD Puskesmas Sipayung Rengat merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat dengan pelayanan rawat inap yang berlokasi di Kecamatan Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau. Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 22 Februari 2021 sampai dengan 1 Maret 2021 dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan yang terdiri dari 17 pertanyaan berkaitan dengan fasilitas ataupun pelayanan pada UPTD Puskesmas Sipayung Rengat, maka didapatkan data awal persentase tingkat kepuasan pasien.



Gambar 1. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien

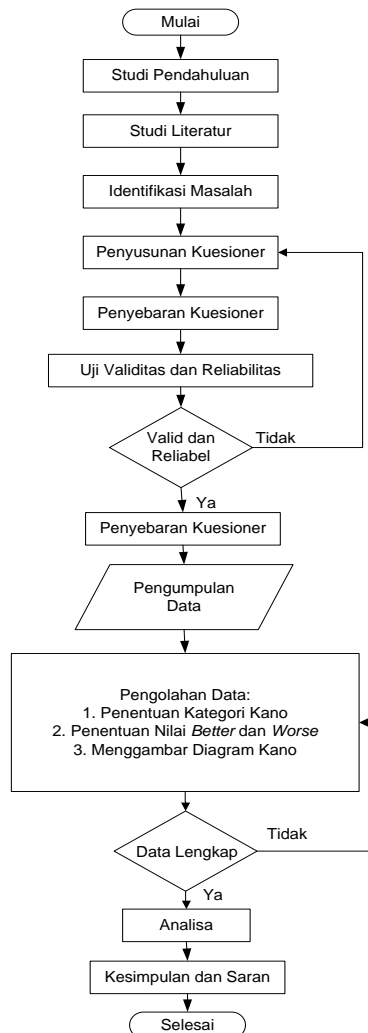
Berdasarkan Gambar 1. dapat diketahui bahwa dari 30 pasien yang menjadi responden survey awal, sebanyak 53% pasien tidak puas dan 47% pasien puas terhadap pelayanan puskesmas. Berdasarkan kuesioner tersebut diketahui terdapat beberapa masalah yang belum memenuhi keinginan pasien. Dari hasil presentase di atas maka perlu dilakukan pengukuran lebih lanjut untuk dapat mengidentifikasi atribut dan fasilitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sipayung yang menjadi faktor kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tersebut yaitu metode kano.

Model kano dikembangkan oleh Noriaki Kano (1984) dan rekannya dimana membagi atribut produk menjadi tiga kategori yaitu *must be*, *performance*, dan *excitement* atau *delighter* [4]. Metode ini bertujuan untuk mengkategorikan suatu atribut produk atau jasa sesuai dengan seberapa baik suatu produk atau jasa tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan [5]. Keuntungan metode kano dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu atribut-atribut dari produk atau jasa dapat diketahui lebih baik sehingga atribut dengan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dapat lebih diprioritaskan untuk dikembangkan. Sehingga berdasarkan hasil yang didapatkan dari metode kano, dapat lebih fokus untuk memenuhi kebutuhan *must-be* dan *one-dimensional* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan [6]. Atribut-atribut dalam kategori kano adalah sebagai berikut: [7]

- a. *Attractive*, tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.
- b. *One dimensional* atau *performance needs*, pada kategori ini kepuasan konsumen sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dan begitu sebaliknya.
- c. *Must be*, pada kategori ini pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi.

- d. *Indifferent*, pada kategori ini ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

2. Metode Penelitian



Gambar 2. *Flowchart* Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif survei. Metode analisa dengan kualitatif dan kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari pasien UPTD Puskesmas Sipayung Rengat. Metode pengumpulan data primer melalui kuesioner dan wawancara, sedangkan untuk data sekunder yaitu data umum mengenai puskesmas tersebut.

Kuesioner kano dengan daftar pertanyaan *functional* dan *disfunctional* yang telah dinyatakan valid dan reliabel dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 20* sehingga dianggap layak sebagai instrumen penelitian kemudian diberikan kepada responden penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dianggap dapat mewakili populasinya. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin: [8]

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Dengan ketentuan: [9]

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,20 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan jumlah sampel yaitu sebanyak 96 responden dari jumlah populasi pasien BPJS UPTD Puskesmas Sipayung 2.152 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling* yang memungkinkan seluruh populasi mendapatkan kesempatan yang sama sebagai sampel [10].

3. Hasil dan Pembahasan

Pertanyaan untuk setiap atribut disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayan. Sehingga dapat dilihat kategori kano untuk setiap dimensi tersebut. dimensi kualitas tersebut yaitu: [11]

- a. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap), keinginan dan kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dan menyampaikan informasi yang jelas.
- c. *Assurance* (Jaminan), meliputi kesopanan santunan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- d. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan serta berupaya memahami keinginan pelanggan.
- e. *Tangible* (Nyata), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai perusahaan tersebut.

Skala yang digunakan dalam kuesioner kano *functional* dan *disfunctional* ini yaitu skala likert 1-5.

Tabel 1. Atribut Penelitian

No	Atribut
Reliability (Kehandalan)	1. Antrian yang sesuai dan teratur
	2. Tidak terlalu lama ketika mengantri
	3. Kecepatan pelayanan pemeriksaan pasien
	4. Prosedur pemeriksaan pasien dilakukan dengan tepat
	5. Ketersediaan berbagai obat yang diperlukan
	6. Ketelitian terhadap pemeriksaan pasien
	7. Pegawai medis selalu ada sesuai jadwal
Responsiveness (Daya Tanggap)	8. Pegawai medis melakukan pemeriksaan dengan tanggap
	9. Kejelasan informasi yang diberikan sesudah pemeriksaan
	10. Puskesmas memberikan tanggapan yang baik terhadap kritik dan saran dari pasien
	11. Keramahan seluruh pegawai kepada pasien
Assurance (Jaminan)	12. Seluruh pegawai menerapkan protokol kesehatan
	13. Petugas medis mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pada pasien untuk cepat sembuh
	14. Petugas medis melakukan pemeriksaan dengan terampil
	15. Ketepatan dalam mendiagnosis penyakit
Empathy (Empati)	16. Pelayanan dilakukan tanpa membedakan status pasien
	17. Komunikasi antara pasien dan petugas medis/non medis berjalan lancar
	18. Puskesmas memberikan kemudahan dalam pelayanan
	19. Petugas medis selalu mendengarkan keluhan pasien
	20. Bangunan yang bersih dan terawat
Tangible (Nyata)	21. Ruang tunggu luas dan nyaman
	22. Jumlah kursi tunggu mencukupi
	23. Ruang pemeriksaan nyaman dan sesuai standar
	24. Ketersediaan tempat parkir yang luas serta memadai
	25. Tempat parkir rapi dan terlindung dari sinar matahari

3.1 Penentuan Kategori Kano

Kemudian dari hasil jawaban responden tersebut ditentukan kategori kano untuk masing-masing atribut.

Tabel 2. Penentuan Kategori Kano

	Customer Requirement	Disfunctional				
		Like (1)	Must be (2)	Netral (3)	Tolerant (4)	Dislike (5)
Functional	Like (1)	Q	A	A	A	O
	Must be (2)	R	I	I	I	M
	Netral (3)	R	I	I	I	M
	Tolerant (4)	R	I	I	I	M
	Dislike (5)	R	R	R	R	Q

Keterangan :
 Q = *Questionable* (Diragukan)
 R = *Reverse* (Kemunduran)
 A = *Attractive* (Menarik)
 I = *Indifferent* (Netral)
 O = *One Dimensional* (Satu Ukuran)
 M = *Must be* (Keharusan)

Dalam menentukan kategori kano untuk setiap atribut kuesioner digunakan blauth's formula. Yaitu: [12]

1. Apabila jumlah data (*one dimensional + attractive + must be*) > (*indifferent + reserve + questionable*) maka kategori kano terpilih yaitu nilai maksimum dari (*one dimensional, attractive, must be*).
2. Apabila jumlah data (*one dimensional + attractive + must be*) < (*indifferent + reserve + questionable*) maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*indifferent + reserve + questionable*).

Berdasarkan jawaban 96 responden, maka dapat diketahui kategori kano untuk setiap atribut.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Metode Kano

Pertanyaan	Kategori Kano					Nilai Tertinggi	Kategori Terpilih
	O	M	A	I	R		
1	48	11	17	20	0	0,5	O
2	22	15	38	21	0	0,396	A
3	20	24	13	36	3	0,250	M
4	27	44	10	15	0	0,458	M
5	15	39	22	20	0	0,406	M
6	54	25	5	12	0	0,563	O
7	11	46	19	20	0	0,479	M
8	55	15	10	16	0	0,573	O
9	38	18	26	14	0	0,396	O
10	14	43	26	13	0	0,448	M
11	13	18	32	33	0	0,333	A
12	21	38	23	13	1	0,396	M
13	45	14	16	21	0	0,469	O
14	44	18	19	15	0	0,458	O
15	59	12	8	17	0	0,615	O
16	27	20	9	40	0	0,281	M
17	27	17	16	36	0	0,281	O
18	55	12	12	17	0	0,573	O
19	45	8	29	14	0	0,469	O
20	59	10	14	13	0	0,615	O
21	40	16	24	16	0	0,417	O
22	17	44	16	19	0	0,458	M
23	46	13	22	15	0	0,479	O
24	14	45	3	31	3	0,469	M
25	5	58	9	24	0	0,604	M
Jumlah	821	623	438	511	7		
%	0,342	0,260	0,183	0,213	0,003		

Perhitungan untuk menentukan % masing-masing kategori kano untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien:

$$\% \text{ Kano} = \frac{\text{Nilai Kategori Kano}}{\text{Jumlah Nilai Kategori Kano}}$$

$$O \text{ (One Dimensional)} = \frac{821}{2400} = 0,342 = 34,2 \%$$

$$M \text{ (Must be)} = \frac{623}{2400} = 0,260 = 26 \%$$

$$A \text{ (Attractive)} = \frac{438}{2400} = 0,183 = 18,3 \%$$

$$I \text{ (Indifferent)} = \frac{511}{2400} = 0,213 = 21,3 \%$$

$$R \text{ (Reverse)} = \frac{7}{2400} = 0,003 = 0,3 \%$$

3.2 Penentuan Nilai *Better* dan *Worse*

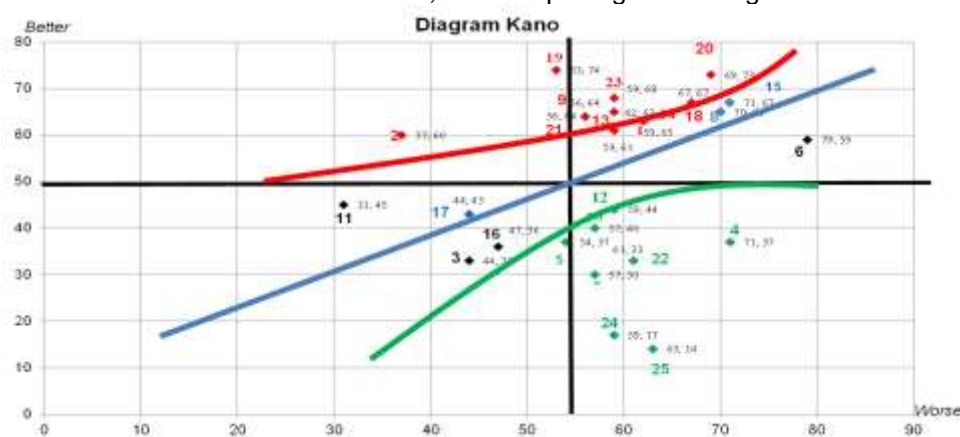
Tujuan penilaian *better* (A+O) yaitu untuk mengidentifikasi seberapa banyak kenaikan kepuasan pasien jika kita menyediakan atribut yang tertera, sedangkan *worse* (O+M) yaitu untuk mengidentifikasi seberapa penurunan kepuasan pasien jika kita tidak menyediakan atribut yang tertera.

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai *Better* dan *Worse*

Pertanyaan	Kategori Kano					<i>Better</i>	<i>Worse</i>
	O	M	A	I	R		
1	48	11	17	20	0	0,677	0,615
2	22	15	38	21	0	0,625	0,385
3	20	24	13	36	3	0,355	0,473
4	27	44	10	15	0	0,385	0,740
5	15	39	22	20	0	0,385	0,563
6	54	25	5	12	0	0,615	0,823
7	11	46	19	20	0	0,313	0,594
8	55	15	10	16	0	0,677	0,729
9	38	18	26	14	0	0,667	0,583
10	14	43	26	13	0	0,417	0,594
11	13	18	32	33	0	0,469	0,323
12	21	38	23	13	1	0,463	0,621
13	45	14	16	21	0	0,635	0,615
14	44	18	19	15	0	0,656	0,646
15	59	12	8	17	0	0,698	0,740
16	27	20	9	40	0	0,375	0,490
17	27	17	16	36	0	0,448	0,458
18	55	12	12	17	0	0,698	0,698
19	45	8	29	14	0	0,771	0,552
20	59	10	14	13	0	0,760	0,719
21	40	16	24	16	0	0,667	0,583
22	17	44	16	19	0	0,344	0,635
23	46	13	22	15	0	0,708	0,615
24	14	45	3	31	3	0,183	0,634
25	5	58	9	24	0	0,146	0,656

3.3 Diagram Kano

Berdasarkan nilai *better* dan *worse*, maka dapat digambar diagram kano.



Gambar 3. Diagram Kano

Berdasarkan diagram kano tersebut dapat diketahui atribut apa saja yang perlu diperhatikan dan diperbaiki sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan baik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian, maka dapat diambil kesimpulan:

- 1) Pasien yang termasuk dalam kategori *one dimensional* yaitu sebesar 34%, kategori *must be* 26%, *attractive* 18,3%, *indifferent* 21,3% *reverse* yaitu sebesar 0,3% atau sebanyak 1 orang namun dapat dikatakan tidak ada pasien yang termasuk kategori ini. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan pada UPTD Puskesmas Sipayung Rengat masih belum mendapatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Karena agar mendapatkan tingkat kepuasan yang baik harus berada pada tingkat *one dimensional* dan *must be*.
- 2) Atribut-atribut yang berpengaruh terhadap pelayanan pasien di UPTD Puskesmas Sipayung Rengat berdasarkan kategori kano adalah sebagai berikut:
 - a. Terdapat 10 pertanyaan yang termasuk ke dalam kategori *attractive*, yaitu pada pernyataan 1,2,9,13,14,18,19,20,21, dan 23
 - b. Terdapat 3 pertanyaan yang termasuk ke dalam kategori *one dimensional*, yaitu pada pernyataan 8,15, dan 17.
 - c. Terdapat 8 pertanyaan yang termasuk ke dalam kategori *must be*, yaitu pada pernyataan 4,5,7,10,12,22,24, dan 25.
 - d. Terdapat 4 pertanyaan yang termasuk ke dalam kategori *indifferent*, yaitu pada pernyataan 3,6,11,dan 16.
- 3) Usulan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas sipayung yaitu berada pada kategori *must be*. Adapun usulan yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:
 - a. Prosedur pemeriksaan pasien dilakukan dengan tepat (pertanyaan 4), maka perbaikannya yaitu pemeriksaan pasien perlu dilakukan sesuai dengan SOP.
 - b. Ketersediaan berbagai obat yang diperlukan (pertanyaan 5) maka perbaikannya yaitu melakukan pengecekan secara berkala terhadap ketersediaan stok obat.
 - c. Pegawai medis selalu ada sesuai jadwal (pertanyaan 7) maka perbaikannya yaitu memberikan sanksi tegas untuk petugas yang tidak hadir sesuai jadwal.
 - d. Puskesmas memberikan tanggapan yang baik terhadap kritik dan saran dari pasien (pertanyaan 10) maka perbaikannya yaitu menyediakan kotak kritik dan saran untuk pasien sehingga suara pasien lebih dapat diperhatikan.
 - e. Seluruh pegawai menerapkan protokol kesehatan (pertanyaan 12) maka perbaikannya yaitu mewajibkan penggunaannya serta memberikan sanksi kepada pegawai yang tidak menerapkan protokol kesehatan selama berada di lingkungan puskesmas.
 - f. Jumlah kursi tunggu mencukupi (pertanyaan 22) maka perbaikannya yaitu menambah lebih banyak lagi kursi tunggu.
 - g. Ketersediaan tempat parkir yang luas serta memadai (pertanyaan 24) maka perbaikannya yaitu memberikan penanda tempat parkir serta menggunkan halaman yang tidak digunakan sebagai tempat parker.
 - h. Tempat parkir rapi dan terlindung dari sinar matahari (pertanyaan 25) maka perbaikannya yaitu memberikan garis-garis parkir sehingga kendaraan dapat tersusun rapi dan memberikan atap pada tempat parkir.

Daftar Pustaka

- [1] Sanah, N. (2017). Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5 (1), 305-314.
- [2] Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru, *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri*, 16(2), 25-31.

- [3] Rohaeni, H., & Marwa, N. (2017). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ecodemica*, 2 (2), 312-318.
- [4] Rotar, L. J., & Kozar, M. (2017). The Use Of Kano Model To Enhance Customer Satisfaction. *Research Papers*, 50(4), 339-351.
- [5] Pratiwi, D. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik DK Bintaro Dengan Metode Kano, Servqual, dan GAP Analysis, *Seminar Nasional Teknologi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana*, 219-277.
- [6] Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sistem dan Informatika*, 12(1), 128-138.
- [7] Rizki, M., Almi, A. T., Kusumanto, I., Anwardi., & Silvia. Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19, *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), 180-187.
- [8] Imran, H. A. (2017). Peran Sampling dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(1), 111-126.
- [9] Akbar, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Industri Perhotelan Di Banda Aceh, *Jurnal Manajemen dan Akutansi*, 5(1), 1-7.
- [10] Arieska, P. K., & Herdiani, N. (2018). Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif. *Jurnal Statiska*, 6(2), 166-171.
- [11] Hasnih, Gunawan, & Hasmin (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Mangement*, 1(2), 426-455.
- [12] Hongari, E. A. (2017). Studi Deskriptif Customer Experience Berdasarkan Kano's Model Di Starbucks Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 761-774.