

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN JASA DI UPT. KLINIK KESEHATAN UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA MENGGUNAKAN *FUZZY SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Bidang Studi Matematika**



**Oleh**

**TEARA RENCY NOVIA INDAH  
NIM 08011181320002**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
SEPTEMBER 2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN JASA DI UPT. KLINIK KESEHATAN UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA MENGGUNAKAN *FUZZY SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Bidang Studi Matematika**

**Oleh :**

**TEARA RENCY NOVIA INDAH  
NIM 08011181320002**

**Inderalaya, September 2017**

**Pembimbing Pembantu**

**Pembimbing Utama**



**Novi Rustiana Dewi, M.Si  
NIP. 19701113 199603 2 002**



**Endang Sri Kresnawati, M.Si  
NIP. 19770208 200212 2 003**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Matematika**



**Drs. Sugandi Yahdin, M.M  
NIP. 19580727 198603 1 003**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“jangan pernah menyerah, karena ada tempat dan saat dimana ombak paling tinggi sekalipun akan berbalik arah”*

*“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” (Thomas Alva Edison)”*

*“Dari hal-hal baik belajarliah untuk mengucap syukur. Dari hal-hal buruk belajarliah untuk menjadi kuat”*

*Skripsi ini Kupersembahkan untuk :*

- Mama dan Bapak Tercinta*
- Adik Della Tersayang*
- Seluruh Keluargaku*
- Para Pendidik Ku*
- Sahabat dan Teman-Teman*
- Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr.wb*

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan puji dan syukur kepada **Allah SWT** karena berkat rahmat, karunia, bimbingan, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Jasa Di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya Menggunakan *Fuzzy Service Quality***”.

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Jurusan Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yaitu Bapak **SUDENSI** dan Mama **RUSNANI AINI** yang telah melahirkan, mengasuh, dan mendidik penulis serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil, serta ketiga adikku tersayang **Della Rency Melia Indah**, **Rehan Rosehan Jakila**, **Rezan Rosehan Jakila**. Tidak hanya itu, dengan hormat penulis juga hendak mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak **Drs. Sugandi Yahdin, M.M** selaku Ketua Jurusan Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sriwijaya.
2. Ibu **Eka Susanti, M.Sc**, Selaku Pembimbing Akademik terimakasih atas segala arahan dan saran yang diberikan selama ini.
3. Ibu **Endang Sri Kresnawati, M.Si** selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan ilmu selama kuliah, serta bimbingan, kritik dan saran selama pengerjaan skripsi ini yang sangat berguna bagi penulis hingga dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu **Novi Rustiana Dewi, M.Si** selaku Pembimbing Pembantu yang telah memberikan ilmu selama kuliah, serta bimbingan, kritik dan saran selama pengerjaan skripsi ini yang sangat berguna bagi penulis hingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak **Drs. Ali Amran, M.T.**, Bapak **Drs. Robinson Sitepu, M. Si.**, dan Ibu **Anita Desiani, M.Kom** selaku Dosen Pembahas yang telah bersedia meluangkan waktu dalam memberikan tanggapan, kritik dan saran yang bermanfaat dalam perbaikan dan penyelesaian skripsi ini.
6. **Seluruh Dosen dan Staf** di Jurusan Matematika FMIPA UNSRI yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, nasehat serta bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan.
7. Bapak **Agusman Susandri, M.Pd** selaku guru yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, nasehat serta bimbingan selama ini.
8. Sahabat “Kecebong” **Putri Ayu Oktavianingsih, Ria Damayanti, Arisma Puspita Sari** atas tawa, canda, pengalaman, serta petualangan selama 4 tahun terakhir.
9. Sahabat-sahabatku juga teman seangkatan **2013: Hesy, Mayang, Riski A, Peratiwi, Faadilah, Putri Cahya, Cici, Agus, Na’am, Apri, Yayan, Bayu, Aldyo, Rengga, Tommy, Debbi, Dea, Lika, Ika, Eka, Nopita, Anggi, Cayo, Intan, Pipit, Narra, Charita Anggi** dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan dukungan, solusi untuk suatu permasalahan dan tentunya waktu kalian selama ini dan semoga silaturahmi ini tetap terjaga.Amin.

10. Keluarga Blok B Kosan H.Saman ayuk **Mimi**, ayuk **Shella**, ayuk **Arvi**, ayuk **Defita**, ayuk **Amira**, **Rhinda Aprilita, S.Si.**, **Dira Meitri Karunia. S.Kep.**, **Lusi Riyanti, S.Pd**, **Lina**, **Olsa**, **Erni**, **Indri**, **Putri** atas kebersamaan, suka duka, serta dukungan yang tak hentinya untuk penulis.
11. Sahabatku **Dewi Cahyanti**, **Ernita**, dan **Radi Wallubi SY** atas kebersamaannya, suka duka, serta dukungan yang tak hentinya untuk penulis.
12. Keluarga **HIMASTIK** atas pengalaman organisasi dan kebersamaannya selama masa kuliah.
13. Untuk **semua pihak** yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih setulus-tulusnya telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari selama proses penulisan skripsi ini dengan segala keterbatasan waktu, kemampuan, dan pengetahuan yang dimiliki, skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran guna untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan bagi kita semua. Amin.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb.*

Inderalaya, September 2017

Penulis

**THE ANALYSIS OF THE PATIENT SATISFACTION ON THE SERVICE  
QUALITY OF SRIWIJAYA UNIVERSITY HEALTH CLINIC USING  
FUZZY SERVICE QUALITY**

**By  
TEARA RENCY NOVIA INDAH  
NIM 08011181320002**

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is an indicator of the success of health providers. The purpose of this study was to analyze the level of patient satisfaction on services at Sriwijaya University health clinic and identify the service attributes that should be improved and enhanced its quality. The research method used in this study was fuzzy service quality. The results of this research showed that 21 attributes of service quality should be priority improvement, the completeness of specialist doctors is the main priority, while physician's ability to resolve patient complaints become the last priority. All servqual dimensions have an unsatisfactory quality, as seen from the negative value in all dimension of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. All the negative value, reliability dimension (-0,032) has a gap with the smallest value or the least satisfactory quality. As a whole patient is still assessed service quality of Sriwijaya University health clinic negatively because value servqual as a whole is -0,026 which its meaning is service quality is not accordance as the patient expectation yet.

**Keywords:** The Quality of Service, Customer Satisfaction, Fuzzy Servqual

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN JASA DI UPT. KLINIK KESEHATAN UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA MENGGUNAKAN *FUZZY SERVICE QUALITY***

**Oleh:**

**TEARA RENCY NOVIA INDAH  
NIM 08011181320002**

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan dari penyelenggara kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitasnya. Metode analisis yang digunakan adalah *fuzzy service quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 21 atribut kualitas layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan, prioritas utama adalah kelengkapan dokter spesialis sedangkan prioritas terakhir yang harus diperbaiki adalah kemampuan dokter tanggap menyelesaikan keluhan pasien. Semua dimensi *servqual* tidak memuaskan, yang terlihat dari nilai negatif pada semua dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan bukti langsung. Semua nilai negatif tersebut dimensi kehandalan (-0,032) memiliki gap dengan nilai terkecil atau kualitas yang paling tidak memuaskan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pasien masih mempersepsikan kualitas layanan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya secara negatif karena nilai *servqual* secara keseluruhan bernilai -0,026.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Fuzzy Servqual*



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Pembatasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas.....	5
2.2. Jasa .....	5
2.3. Kualitas Layanan .....	6

2.4. Kepuasan Pelanggan.....	7
2.5. Teknik Sampling.....	8
2.6. Ukuran Sampel Penelitian.....	9
2.7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	9
2.8. Metode <i>SERVQUAL</i> ( <i>Service Quality</i> ).....	11
2.9. Logika <i>Fuzzy</i> .....	14
2.10. Himpunan <i>Fuzzy</i> .....	14
2.11. Fuzzifikasi.....	15
2.12. Defuzzifikasi.....	19
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat .....	21
3.2. Waktu .....	21
3.3. Metode Penelitian .....	22
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Memperoleh Data Responden .....	25
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
4.3. Menghitung nilai Skor Total .....	26
4.4. Mencari Nilai Skor dan Rata-Rata Skor .....	28
4.5. Menentukan Fungsi Keanggotaan .....	29
4.6. Defuzzifikasi .....	34
4.7. Analisis <i>Servqual</i> .....	37
4.8. <i>Servqual</i> per Dimensi.....	41

4.9. Analisis Servqual Keseluruhan .....	42
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	43
5.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rincian Jadwal Penelitian .....	21
Tabel 4.1 Parameter Penilaian Kualitas Layanan.....	30
Tabel 4.2 Nilai Pembatas dan Nilai Pusat.....	34
Tabel 4.3 Nilai <i>Servqual</i> berdasarkan Atribut Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4.4 Nilai <i>Servqual</i> Terkecil.....	39
Tabel 4.5 Nilai <i>Servqual</i> per Dimensi.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan..... 8
Gambar 2.2	Struktur Dasar Logika <i>Fuzzy</i> ..... 14
Gambar 2.3	Representasi Linier Naik..... 16
Gambar 2.4	Representasi Linier Turun..... 17
Gambar 2.5	Representasi Kurva Segitiga..... 18
Gambar 2.6	Representasi Kurva Trapesium..... 19
Gambar 4.1	Fungsi Keanggotaan Penilaian Kualitas Layanan..... 32
Gambar 4.2	Fungsi Keanggotaan Atribut 1 Penilaian Persepsi..... 32
Gambar 4.3	Fungsi Keanggotaan Atribut 1 Penilaian Harapan..... 33
Gambar 4.4	Fungsi Keanggotaan dengan Rata-Rata Nilai Pembatas..... 35

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner ..... 47
Lampiran 2	Nilai Korelasi dan <i>Cronbach Alpha</i> setiap atribut pertanyaan untuk Persepsi ..... 51
Lampiran 3	Nilai Korelasi dan <i>Cronbach Alpha</i> setiap atribut pertanyaan untuk Harapan..... 52
Lampiran 4	Hasil Rekapitulasi Penilaian Pesepsi..... 53
Lampiran 5	Hasil Rekapitulasi Penilaian Harapan..... 54
Lampiran 6	Hasil Rekapitulasi Nilai Skor Total dan Rata-Rata Skor Persepsi..... 55
Lampiran 7	Hasil Rekapitulasi Nilai Skor Total dan Rata-Rata Skor Harapan..... 56
Lampiran 8	Rekapitulasi Perhitungan Fuzzifikasi Penilaian Persepsi..... 57
Lampiran 9	Rekapitulasi Perhitungan Fuzzifikasi Penilaian Harapan..... 58
Lampiran 10	Rekapitulasi Perhitungan Defuzzifikasi Persepsi dan Harapan.. 59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan seseorang. Hal itulah yang menjadikan seseorang perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama dalam mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, meningkatkan kesehatan, dan memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga maupun masyarakat Levey dan Loomba (1973) *dalam Riski dkk (2015)*

UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berada di bawah naungan Universitas Sriwijaya yang diresmikan pada bulan Mei tahun 2000 dengan SK Rektor No.1913/PT11.1/C.6.f/200 dimana pelayanan saat itu hanya poli umum, poli *emergency* dan apotik. Dikarenakan meningkatnya kunjungan pasien dan jenis penyakit yang ditemukan akhirnya pada bulan Januari 2001 UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya mengembangkan laboratorium. Pada tahun 2002 UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya mengembangkan pelayanan dengan perluasan gedung dan perlengkapan sarana dan prasarana. Pengembangan pelayanan berjalan dengan tersedianya poli gigi dan rontgen. Pada tahun 2005 pengembangan pelayanan bertambah dengan tersedianya poli spesialis antara lain poli spesialis mata, spesialis anak, poli spesialis penyakit dalam, spesialis kulit dan kelamin serta spesialis THT.

Semua pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik hingga saat ini yang disediakan untuk melayani masyarakat kampus dan masyarakat umum yang berada di kawasan Ogan Ilir.

Pengembangan pelayanan tersebut UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya berusaha menempatkan kualitas pelayanan sebagai hal penting yang utama. Hal ini dapat dilihat dari visi UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya yaitu sebagai penyelenggara layanan kesehatan yang berorientasi masyarakat dalam sistem pelayanan kesehatan nasional.

Terkait dengan kualitas pelayanan, meskipun UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya telah mencapai pengembangan pelayanan yang semakin maju, namun pada hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya masih dijumpai pasien yang menyatakan masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan seperti kelengkapan obat di apotik, ketersediaan kartu berobat yang minim bagi pasien baru, dan sering dijumpai petugas klinik yang pergi meninggalkan ruang kerja pada waktu jam kerja.

Kepuasan pasien dan kualitas layanan perlu diupayakan karena merupakan indikator keberhasilan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dianalisis pada berbagai aspek, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan hasil analisis ini memberikan informasi adanya kekurangan atau kelebihan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Adapun penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan mengenai kualitas layanan diantaranya Yulianti dan Aang (2014) menggunakan metode *Fuzzy Quality*



*Function Deployment* (QFD) terhadap pelayanan di PT. X Supermarket, kemudian Suyati (2011) menggunakan metode deskriptif kuantitatif terhadap pelayanan jasa di PDAM Surakarta dan penelitian yang dilakukan oleh Yulian (2013) menggunakan metode *fuzzy servqual* terhadap pelayanan di Unit Bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Labuh Baru.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan mengukur kualitas layanan tersebut yaitu menggunakan *fuzzy service quality* yaitu kombinasi metode *service quality* dengan metode himpunan *fuzzy*. Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan kualitas layanan berdasarkan kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya Wijaya (2011). Himpunan *fuzzy* adalah himpunan yang menyatakan suatu objek yang dapat menjadi anggota dari beberapa himpunan dengan nilai keanggotaan dan dapat mengukur ketidakpastian, kekaburan, dan kekurangan informasi dari penilaian kualitas layanan.

Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui seberapa puas pasien terhadap layanan yang diberikan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dan seberapa besar tingkat kualitas layanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya berdasarkan atribut-atribut dimensi kualitas layanan dengan *fuzzy SERVQUAL*.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan pada penelitian ini yaitu mengukur kepuasan pasien terkait pelayanan langsung tanpa melihat latar belakang pasien.

## 1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan memperoleh seberapa tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di UPT Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya..

## 1.5 Manfaat

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan landasan dalam memperbaiki pelayanan jasa di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran dalam memahami penggunaan himpunan *fuzzy*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi L. 2010. *Financial Services Marketing*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, P. 2000. “*Manajemen Pemasaran*”. Jakarta: Prehallindo
- Kusumadewi S, Purnomo H. 2010. *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusumadewi S, *et al.* 2004. *Fuzzy Multy-Atribut Decision Making*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laricha L Salomon, Kumala I Sriwana, Delila N. 2014. Analisis Pengukuran Pelayanan Bank X dengan Menggunakan Metode *Servqual*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 02 (No.01)
- Majid Abdul S. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nuraiun T, Akmalulhadi. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Pengelola Mal Ska Pekanbaru Terhadap *Tenant* Dengan Menggunakan Pendekatan Fuzzy *Servqual*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri* Vol 10(No.1)
- Riski A Kutri, Mustayah, Natalistiwa T. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan* Vol. 04 (No.02)
- Siyamto, Y. 2015 . *Preferensi Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional Dalam Perspektif Fuzzy Carter dan Fuzzy Servqual Di Surakarta* . *Tesis*. Surakarta: Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni VW, Endrayanto P. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumayang L. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba empat.
- Suyati. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta*. *Skripsi*. Surakarta: Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelah Maret.
- Tjiptono, F.1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

- Tjiptono F, Diana A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks. 208 hal
- Yulian, H. 2013. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Labuh Baru dengan Menggunakan Fuzzy-Servqual Skripsi*. Pekanbaru: Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yulianti, N dan Aang I Soenandi. 2014. Usaha Peningkatan Pelayanan PT. X Supermarket Dengan Metode *Fuzzy Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 02 (No.01)