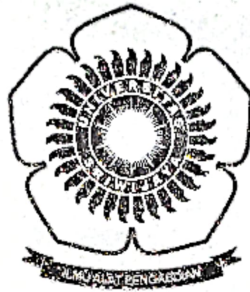


**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT  
PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*FUZZY SERVQUAL***

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



Oleh

**Rakhmady Iskandar**

**NIM 09031381621069**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT  
PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*FUZZY SERVQUAL***

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian**

**Studi di Program Studi Sistem Inforimasi (Bilingual) SI**

**Oleh**

**Rakhmady Iskandar**

**09031381621069**

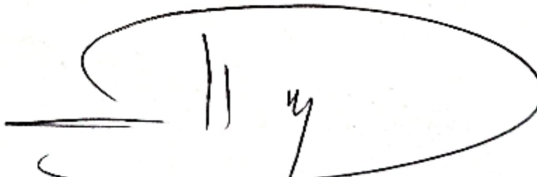
**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**

  
  
**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP 197811172006042001**

**Palembang, Desember 2021**

**Pembimbing,**

  
**Ali Ibrahim, M.T.**  
**1978407212019031004**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rakhmady Iskandar

Nim : 09031381621069

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit  
Pelabuhan Palembang Dengan Menggunakan Metode Fuzzy  
Servqual

Hasil Pengecekan Authenticate/Turnitine : 17%


Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan



Palembang, Desember 2021



  
Rakhmady Iskandar

09031381621069

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 27 – September - 2021

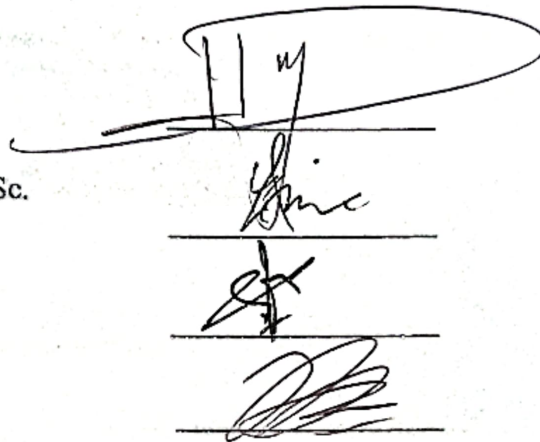
Tim Penguji :

Pembimbing I : Ali Ibrahim, M.T.

Ketua Penguji : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.

Penguji I : Ari Wedhasmara, M.TI.

Penguji II : Pacu Putra, M.Cs.



Handwritten signatures of the examiners and supervisor, each on a horizontal line. The signatures are: a large signature for Pembimbing I, a signature for Ketua Penguji, a signature for Penguji I, and a signature for Penguji II.

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP.197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Live as if you die tomorrow learn as if you live forever”*

**Ku persembahkan Kepada:**

- Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, kekuatan, kesabaran dan kesehatan
- Mama, Papa, yang telah tulus mencintai dan menyayangi ku
- Saudari ku yang tersayang
- Teman dari nol hingga kelak tua nanti Rahman Ramadan
- Dosen Pembimbing Ali Ibrahim dan dosen SI UNSRI lainnya serta para Staff FASILKOM SI UNSRI yang baik hati dan selalu membantu
- Teman-teman di luar kampus yang masih setia berteman dengan ku
- Seluruh teman seperjuangan Tugas Akhir Sistem Informasi Angkatan 2016
- Almameter kebanggaanku !



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji dan syukur atas segala limpahan rahmat, rezeki, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL*”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam melaksanakan dan menyusun Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hidayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, terima kasih atas limpahan kasih sayang, nasihat, perhatiannya selama ini, doa, serta dukungan materil dan immateril, serta saudariku yang telah memberikan nasihat dan dukungan kepada Penulis.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi dan Pembimbing Tugas Akhir, terima kasih atas bantuannya yang telah membimbing saya dalam pembuatan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Dosen yang telah membimbing, mengajari dan membekali ilmu kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Kepada Dasfic, Afanrif, Hexa, Mifuyu, Avaro, dan sahabat – sahabatku yang lainnya yang telah membantu, menemani dan mendukung serta bersedia memberikan masukan dan saran selama masa penulisan.
7. Semua teman – teman Sistem Informasi Bilingual 2016 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, kakak - kakak tingkat, adik – adik tingkat dan rekan kerja, terima kasih atas dukungan dan doanya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik teknis penulisan, bahasa maupun cara pemaparannya. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf kepada semua pihak yang namanya tak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah membalas semua kebaikannya.

**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT  
PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*FUZZY SERVQUAL***

Oleh

**Rakhmady Iskandar**

**09031381621069**

**ABSTRAK**

Rumah sakit bergerak dibidang pelayanan kesehatan telah mengalami perubahan sedari awal. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka kesadaran akan kesehatan semakin tinggi sehingga penyedia jasa kesehatan harus memperhatikan kualitas sarana keschatannya baik dalam hal penyembuhan penyakit, maupun pencegahan penyakit untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan penilaian kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit yang dapat dinilai dengan menggunakan metode *fuzzy servqual* serta meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayan yang dilakukan rumah sakit pelabuhan dengan menggunakan metode fuzzy servqual untuk menghitung gap (kesenjangan) antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, dan variabel pertanyaan menggunakan lima dimensi servqual yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, dan Emphaty.

**Kata Kunci :** Penilaian. Kualitas pelayanan, rumah sakit, pelabuhan, *fuzzy servqual*



**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT  
PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY  
SERVQUAL**

Oleh

**Rakhmady Iskandar**

**09031381621069**

**ABSTRACT**

*Hospitals engaged in health services have undergone changes since the beginning. As people's living standards increase, the awareness of health is higher so that health service providers must pay attention to the quality of their health facilities, both in terms of curing disease and preventing disease to improve quality of life and provide satisfaction for consumers. One of the efforts to anticipate this situation is to assess the quality of health services in hospitals which can be assessed using the fuzzy servqual method and improve service quality, so it is necessary to make continuous efforts to identify weaknesses and shortcomings of health services. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with the service provided by the pelabuhan hospital using the fuzzy servqual method to calculate the gap between the services provided and customer expectations. This study uses a questionnaire as a research instrument, and the question variable uses five servqual dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, and Empathy.*

**Keyword :** *Evaluation, Quality of service, hospital, pelabuhan, fuzzy servqual*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Literatur Review .....	5
2.2. Teori Fuzzy.....	12
2.2.1. Logika Fuzzy .....	12
2.2.2. Fungsi Keanggotaan.....	15
2.3. Fuzzy SERVQUAL .....	19
2.4. Kepuasan Layanan .....	21
2.5. Kualitas Jasa .....	22
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7. Persepsi.....	23
2.8. Harapan (Ekspektasi).....	23
2.9. Gap Quality .....	23
<b>BAB III</b> .....	<b>25</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	25

3.2.1. Sumber dan Jenis Data.....	25
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.3. Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1. Populasi.....	26
3.3.2. Sampel.....	26
3.4. Skala Pengukuran .....	27
3.5. Metode Penelitian <i>Fuzzy Servqual</i> .....	28
3.5.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	28
3.5.2. Jenis Penelitian.....	28
3.5.3. Instrumen Penelitian .....	28
3.6.4. Uji Validitas .....	29
3.6.5. Uji Reliabilitas .....	30
3.6.6 Penentuan Set <i>Fuzzy</i> .....	30
3.6.7. Fuzzifikasi dan Defuzzifikasi.....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Pengolahan Data.....	33
4.1.1. Uji Validitas Data .....	33
4.1.2. Uji Reliabilitas Data.....	37
4.2. Pengintegrasian Fuzzy Servqual .....	37
4.2.1. Penentuan Fuzzy Set .....	37
4.2.1. Fuzzifikasi dan Difuzzifikasi .....	40
4.2.2. Gap Quality Service .....	43

<b>BAB V.....</b>	<b>46</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	27
Tabel 3.2 Instrument Penelitian .....	29
Tabel 3.3 Diagram Fungsi Keanggotaan.....	30
Tabel 4.1 Uji Validitas Data Presepsi Kenyataan .....	34
Tabel 4.2 Uji Validitas Data Harapan .....	35
Tabel 4.3 Diagram Fungsi Keanggotaan.....	37
Tabel 4.4 Defuzzyfikasi Persepsi Pelayanan .....	41
Tabel 4.5 Defuzzyfikasi Harapan Pelayanan .....	41
Tabel 4.6 Nilai Gap Service Quality Per Attribut .....	42
Tabel 4.7 Prioritas Perbaikan Pelayanan.....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Representasi Linier 1 .....	15
Gambar 2.2 Representasi Linier 2 .....	16
Gambar 2.3 Representasi Kurva Segitiga .....	17
Gambar 2.4 Representasi Kurva Trapesium .....	18
Gambar 2.5 Representasi Kurva Bahu .....	19
Gambar 3.1 Tabel Flowchar Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Penentuan Fuzzysset .....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat, kontribusi sektor jasa bagi pertumbuhan ekonomi tidak kalah dibandingkan sektor lainnya. Oleh karena itu tingkat kualitas system pelayanan jasa harus selalu ditingkatkan untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka kesadaran akan kesehatan semakin tinggi sehingga penyedia jasa kesehatan harus memperhatikan kualitas sarana kesehatannya baik dalam hal penyembuhan penyakit, maupun pencegahan penyakit untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan.

Rumah sakit bergerak dibidang pelayanan kesehatan telah mengalami perubahan sedari awal Rumah Sakit adalah institusi yang dapat berfungsi sosial, tetapi dengan adanya Rumah Sakit swasta, Rumah sakit lebih bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen bersifat profit.

Semakin berjalanya waktu semakin memicu persaingan diantara Rumah Sakit milik Pemerintah dan milik Swasta untuk menarik konsumen.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri,2003:28) dalam (Wiyono & Chandrarin, 2006).

Sedikitnya angka kepuasan pasien akan memiliki dampak terhadap perkembangan Rumah Sakit tersebut. “Pasien yang merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan pada pasien selama di Rumah Sakit tersebut akan memutuskan untuk berpindah kepada Rumah Sakit lain yang dapat memberi pelayanan yang lebih baik dari Rumah Sakit sebelumnya” (Kotler, 2007). Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit Tersebut.

Kepuasan Konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata konsumennya. Dalam hubungan dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di RS. Pelabuhan Palembang, pelanggan di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang menyampaikan keluhan terhadap pelayanan jasa Rumah Sakit Pelabuhan Palembang melalui media massa lokal, unit khusus yang mengelola komplain maupun melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Pelabuhan Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai masih belum bisa memberikan pelayanan yang sesuai harapan konsumen.

Pasien kepuasannya akan terpenuhi apabila harapan dan kenyataan yang terjadi di lapangan mengalami persamaan. Kepuasan konsumen berhubungan erat dengan pelayanan konsumen secara medis maupun non medis. (Kotler, 1997 : 82).

Karena latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengajukan sebuah penelitian tugas akhir dengan judul berupa “ **PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DIRUMAH SAKIT PELABUHAN PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL(SERVICE QUALITY)**”.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat kepuasan dengan menggunakan metode *fuzzy servqual* studi kasus rumah sakit pelabuhan ?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayan yang dilakukan rumah sakit pelabuhan dengan menggunakan metode fuzzy servqual studi kasus rumah sakit pelabuhan.

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Dapat menjadi pertimbangan pihak rumah sakit untuk peningkatan kualitas layanan.

### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Hanya menggunakan data primer dan sekunder
2. Pasien yang dimaksud adalah pasien rawat inap.
3. Tidak membahas biaya layanan rumah sakit.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47(May), 46–51. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
- Aydemir, S. D., & Gerni, C. (2011). Measuring service quality of export credit agency in Turkey by using servqual. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 1663–1670. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.129>
- Bojanic, D. C., & Rosen, L. D. (1994). Measuring service quality in restaurants: An application of the servqual instrument. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 18(1), 3–14. <https://doi.org/10.1177/109634809401800102>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E. (2014). Measuring Citizen Satisfaction Using the SERVQUAL Approach: The Case of the 'Hellenic Post.' *Procedia Economics and Finance*, 9(Ebeec 2013), 349–360. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00036-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00036-7)
- Chou, C. C., Liu, L. J., Huang, S. F., Yih, J. M., & Han, T. C. (2011). An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method. *Applied Soft Computing Journal*, 11(2), 2117–2128. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2010.07.010>
- Dame, H. (2018). *Analisis Metode Fuzzy Service Quality terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan ( Studi Kasus : Pasien Klinik Harapan Bunda )*.

- De Paula, D. A. G., Piatti, N. C. T. P., Costa, L. M., & Chiavegato, L. D. (2020). Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. *Brazilian Journal of Physical Therapy*, 24(2), 118–123. <https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>
- Ivan, D., Karina, R., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2018). Analisis Pengaruh Performance Expectancy Dan Effort Expectancy Terhadap Behavioral Intention Pada Online Marketplace. 6(2), 1–6.
- Kippenbrock, T., Emory, J., Lee, P., Odell, E., Buron, B., & Morrison, B. (2019). A national survey of nurse practitioners' patient satisfaction outcomes. *Nursing Outlook*, 67(6), 707–712. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.04.010>
- Kotler, Philip. 1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kusumadewi, S., Purnomo, H. 2004. *APLIKASI LOGIKA FUZZY untuk Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C. Y., Lu, X. C., Zhu, Y. C., Wu, X. H., ... Lu, H. Z. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497–504.

<https://doi.org/10.1016/j.apjtb.2015.02.003>

Liu, R., Cui, L., Zeng, G., Wu, H., Wang, C., Yan, S., & Yan, B. (2015). Applying the fuzzy SERVQUAL method to measure the service quality in certification & inspection industry. *Applied Soft Computing Journal*, 26, 508–512. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2014.10.014>

Lucadamo, A., Camminatiello, I., & D'Ambra, A. (2020). A statistical model for evaluating the patient satisfaction. *Socio-Economic Planning Sciences*, (January), 100797. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100797>

Nelwan, O., & Mandey, S. (2014). Customer Relationship Management (Crm) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 99–110.

Nowacki, M. M. (2005). Evaluating a museum as a tourist product using the servqual method. *Museum Management and Curatorship*, 20(3), 235–250. <https://doi.org/10.1016/j.musmancur.2005.03.002>

Pakdil, F., & Aydin, Ö. (2007). Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management*, 13(4), 229–237. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2007.04.001>

Prasetianingrum, S., & Sejati, F. R. (2017). Analisis Technology Acceptance Model ( Tam ) Terhadap Penerapan E-Commerce Di Ukm Kota Jayapura. *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIKOM)*, 5(November), 1–6.

- Purcărea, V. L., Gheorghe, I. R., & Petrescu, C. M. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, 6(13), 573–585. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(13\)00175-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(13)00175-5)
- Raju, M. (2020). *Service Quality of Internet Banking and it's Effect on Customer Satisfaction*. 10(1041).
- Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139–146.
- Stefano, N. M., Casarotto Filho, N., Barichello, R., & Sohn, A. P. (2015). A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry. *Procedia CIRP*, 30, 433–438. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2015.02.140>
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>
- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI
- Vaish, A., Vaish, A., Vaishya, R., & Bhawal, S. (2016). Customer relationship management (CRM) towards service orientation in hospitals: A review. *Apollo Medicine*, 13(4), 224–228. <https://doi.org/10.1016/j.apme.2016.11.002>
- Wagner, J., Rasin, A., & Grier, J. (2016). Database image content explorer:

Carving data that does not officially exist. *Digital Investigation*, 18, S97–S107. <https://doi.org/10.1016/j.diin.2016.04.015>

Wiyono, A. S., & Chandrarin, G. (2006). *Konsumen Di Rumah Sakit Islam*.

Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>