



Analisa Kepuasan Pelanggan Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) Pada Klinik Ade Elisa Kabupaten Deli Serdang
Analysis of Customer Satisfaction Health Services Using Potential Gain In Customer Value (PGCV) Method at Ade Elisa Clinic, Deli Serdang Regency

Sandro Andika Hutagalung, Yuana Delvika & Sutrisno

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (prestasi kerja) yang diharapkan, jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Untuk mengetahui tingkat prioritas dalam peningkatan kualitas layanan pasien klinik menggunakan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) dan Untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan dengan cara melakukan survey, penyebaran kuesioner dan wawancara. Hasil nilai dari servqual adalah gap yang negatif, dengan nilai gap terbesar pada atribut (Responsiveness 1) Biaya pemeriksaan yang terjangkau, dan atribut (Empathy3) Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan nilai -1,73333. Atribut Responsiveness 1 (Biaya pemeriksaan yang terjangkau) dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu sebesar 10,9333. Prioritas nomor dua yang harus diperbaiki dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,69445. Atribut Rb3 (Melakukan tindakan sesuai prosedur) menjadi prioritas nomor tiga tertingi yang harus diperbaiki dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,166667.

Kata Kunci: Kepuasan, PGCV(Potential Gain In Customer), IPA (Importance Performance Analysis), gap, servqual

Abstract

Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment after comparing the performance (results) of the product thought to the expected performance (work performance). If the performance is under expectations, it means the customer is not satisfied; vice versa, it will cause the patient to lose interest in seeking treatment. To find out the priority level in improving the quality of clinical patient services, it used the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method. Then, to identify dimensions of service quality, it used the Importance Performance Analysis (IPA) method. The data collected in this study were by conducting surveys, distributing questionnaires, and interviewing. The result of the servqual score was negative, with the largest gap score in the attribute (Responsiveness 1)-Affordable inspection fees, and the attribute (Empathy3)-Nurse was always there when the patient called or needed with a score of -1.73333. The attribute Responsiveness 1 (Affordable examination fee) with the largest PGCV index score of 10.9333. The second priority that had to be improved with the PGCV index score was 10.69445. The attribute Rb3 (Take action according to the procedure) was the third-highest priority that had to be improved with a PGCV index score of 10.166667.

Keywords: Satisfaction, PGCV (Potential Gain in Customer), IPA (Importance Performance Analysis), gap, servqual.

How to Cite: Sandro Andika Hutagalung, Yuana Delvika & Sutrisno (2024). Analisa Kepuasan Pelanggan Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) Pada Klinik Ade Elisa Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin dan Industri (JITMI)*, 3(1) 2024: 34-40,

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah mendirikan sebuah klinik untuk penanganan pertama. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan prioritas yang mendasar dalam kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang tinggal di daerah di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat yang bertempat di kecamatan-kecamatan sebagai pengganti keberadaan klinik-klinik kesehatan yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (prestasi kerja) yang diharapkan, jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh provider, dan kepuasan masyarakat adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia).

Klinik Ade Elisa adalah klinik pelayanan dan pengobatan yang dibuka untuk umum yang berada di Talun Kenas GN. Rintih, Sinembah Tj. Muda Hilir, Kabupaten Deli Serdang. Dalam studi awal, peneliti melihat sedikitnya pasien yang berkunjung di klinik dan melakukan kuesioner awal untuk pasien yang berkunjung. Dalam data awal kuesioner, permasalahan yang menyebabkan penurunan jumlah pasien yang berobat di klinik tersebut adalah rendahnya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang berkunjung di klinik yang mengalami penurunan. Gejala awal yang terjadi pada Klinik Ade Elisa adalah sedikitnya pasien yang berobat, padahal pada waktu-waktu sebelumnya jumlah pasien yang berobat di klinik tersebut cukup banyak yaitu sekitar 163-180 orang setiap bulannya. Pada tiga bulan terakhir mengalami jumlah penurunan pasien yaitu sekitar 39-51 orang setiap bulan dan melihat jumlah pasien yang menurun, adanya kekhawatiran pemilik klinik ini akan terus terjadi penurunan jumlah pasien yang berobat di Klinik Ade Elisa.

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab ketidakpuasan pasien pada Klinik Ade Elisa, antara lain: Pertama bukti fisik (tangibles), yaitu parkir yang kurang rapi dan terdorong sempit, ruang tunggu yang tidak nyaman seperti tidak adanya alat pendingin seperti AC dan kipas angin, dan kursi yang kurang nyaman seperti tempat duduk yang sempit dan kurang banyak. Kedua keandalan (reliability) yaitu pelayanan yang kurang akurat. Ketiga daya tanggap (responsiveness) yaitu perawat yang kurang sigap seperti perawat tidak ada di klinik atau sedang keluar. Keempat jaminan (assurance) yaitu kurangnya obat-obatan atau resep dari perawat. Dan yang terakhir kelima empati (emphaty) yaitu tidak adanya kemudahan dalam pendaftaran seperti online atau receptionist.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana peneliti yang mana perolehan datanya di dapat dari hasil pengamatan secara langsung ke beberapa informan yang di wawancarai lalu di lakukan analisis pada perolehan data kemudian di tarik kesimpulannya dari hasil pengamatan tersebut. Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode berupa gambaran atau lukisan secara sistematis (Sugiyono, 2010.).

Tahap selanjutnya yaitu melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap semua butir pernyataan yang tercantum dalam kuesioner awal yang diberikan kepada responden dengan menggunakan Software SPSS 16.0. Tahapan awal dalam pengujian data yaitu melakukan uji validitas 30 sampel yang dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan tingkat signifikansi 5%.

Keputusan uji validitas:

- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka atribut pernyataan dianggap valid. (Riyanto, 2020)

Tahap selanjutnya setelah semua atribut pernyataan yang sudah valid yaitu melakukan uji reliabilitas. Dengan model pengukuran Repeated Measure pengujian reliabilitas dilakukan 2 kali untuk mengetahui apakah responden konsisten dengan jawabannya. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hasil dengan r tabel.

Keputusan uji reliabilitas:

- Apabila nilai Cronbah's Alpha dengan ketentuan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan reliabel.

Setelah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, langkah selanjutnya mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta memetakan atribut-atribut yang terkait kedalam matriks kartesius dengan tujuan mengetahui atribut yang berada pada kuadran I, II, III dan IV. Menunjukkan kinerja perusahaan sudah baik sehingga pelanggan merasa puas, namun atribut pernyataan pada kuadran I dan III menunjukkan kinerja perusahaan masih rendah sehingga pelanggan atau pasien merasa tidak puas/mengecewakan.

Setelah melakukan uji pengaruh pada setiap kuadran pada matriks IPA. Atribut yang termasuk dalam kuadran I dalam kuadran IPA dikemudian dijadikan inputan untuk mengukur indeks PGCV. Pada tahapan ini hasil dari indeks PGCV dapat menentukan prioritas perbaikan berdasarkan hasil kurang dari nilai akhir yang diinginkan pelanggan (UDCV) dengan kualitas layanan yang diberikan (ACV). Atribut yang mempunyai nilai indeks PGCV terbesar nantinya menjadi prioritas utama dalam perbaikan menyusul atribut kedua dan seterusnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu. Jelas dan lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi. Melakukan penyebaran kuesioner selain itu pengujian menggunakan Repeated Measure untuk melakukan pengujian reliabilitas kepada seseorang yang akan disodori pernyataan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya (Ghozali, 2017). Berdasarkan populasi pada penelitian ini adalah 125 orang. Maka dari itu penulis mengambil sampel sebanyak 30 orang untuk melakukan pengolahan data.

hasil uji validitas perhitungan data pada atribut tingkat harapan dengan menggunakan SPSS Statistik 16.0 dinyatakan valid karena hasil r_{hitung} dari 16 pertanyaan lebih besar daripada r_{tabel} yang telah ditetapkan yaitu 0.361.

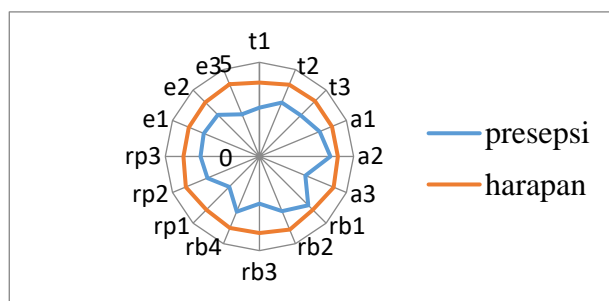
Setelah mendapatkan hasil pernyataan yang sudah valid berdasarkan uji validitas yang sudah dilakukan tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kekonsistensian suatu kuesioner yang digunakan oleh penelitian, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan. Pada penelitian uji validitas menggunakan SPSS Statistik 16.0 dengan sampel 30 responden dari beberapa pasien yang datang ke klinik. Nilai R dari hitung masing-masing uji reliabilitas lebih besar dari tabel (0,361). Berdasarkan nilai pada kedua uji reliabel tersebut tingkat persepsi dan harapan pada kuesioner awal dapat dinyatakan reliabel.

Dengan menggunakan cara yang sama, hasil dari gap pada setiap atribut dapat dihitung. Berikut Tabel 4.5 adalah hasil dari perhitungan servqual untuk menghitung nilai keseimbangan antara persepsi dan harapan pasien:

No.	Pertanyaan	Persepsi		Harapan		Gap
		Nilai Total	Nilai rata-rata	Nilai Total	Nilai rata-rata	
1.	Parkir aman dan rapi	78	2,6	118	3,93	-1,33
2.	Seluruh ruangan ber AC, bersih, dan nyaman	93	3,1	124	4,13	-1,03
3.	Produk yang dijual ada ijin BPOM	93	3,1	125	4,16	-1,06
4.	Memiliki ijin praktik secara legal	104	3,46	125	4,16	-0,7
5.	Adanya fasilitas konsultasi gratis dengan dokter	113	3,76	125	4,16	-0,4
6.	Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian	79	2,63	128	4,26	-1,63
7.	Melakukan pemeriksaan kesesuaian farmasetik dan klinis kesalahan penulisan kesalahan penulisan obat	110	3,66	120	4	-0,33
8.	Terdapat perawat yang handal	94	3,13	126	4,2	-1,06
9.	Melakukan tindakan sesuai rekomendasi dokter	75	2,5	122	4,06	-1,56

10.	Melakukan kerja sesuai prosedur	95	3,16	123	4,1	-0,93
11.	Biaya pemeriksaan yang terjangkau	68	2,26	120	4	-1,73
12.	Karyawan bersedia membantu dalam menanggapi keluhan konsumen	90	3	127	4,23	-1,23
13.	Kemudahan Menpesoleh Informasi tentang kemajuan kesehatan pasien	94	3,13	121	4,03	-0,9
14.	Kemudahan pendaftaran ketika berobat	96	3,2	122	4,06	-0,86
15.	Pelayanan tidak membedakan antara pasien	94	3,13	122	4,06	-0,93
16.	Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan	73	2,43	125	4,16	-1,73

Untuk dapat memudahkan menjelaskan kesenjangan antara tingkat persepsi harapan pada Tabel 4.5. Maka dapat digambarkan radar. Gambar 4.6 adalah diagram radar untuk menggambarkan dan menjelaskan kesenjangan antara tingkat persepsi dan harapan.

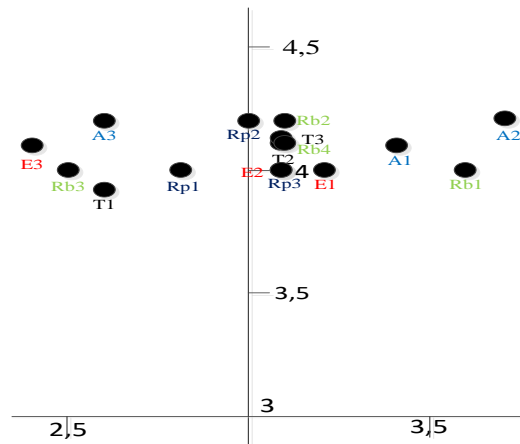


Gambar Diagram Radar

Diagram radar dapat menunjukkan gap antara nilai persepsi dari nilai harapan pada pasien di klinik. Hasil nilai dari servqual adalah gap yang negatif, dengan nilai gap terbesar pada atribut (Rp1) Biaya pemeriksaan yang terjangkau dan atribut (E3) Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan nilai -1,73. Pada Gambar 4.1 diagram radar garis berwarna biru dapat menggambarkan persepsi dan garis merah dapat menggambarkan harapan yang artinya semakin dekat antara garis biru dan garis merah maka gap pun semakin kecil begitupun sebaliknya.

Adanya gap pada metode servqual dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan masih belum sesuai atau tidak seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan. Nilai servqual didapat dari pengurangan antara rata-rata persepsi dan rata-rata harapan dari seluruh atribut kualitas layanan jasa klinik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan di klinik tersebut menggunakan metode servqual menunjukkan perusahaan belum dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pasien.

Berdasarkan pengolahan data dengan metode Importance Performancen Analysis didapatkan 6 atribut yang masuk dalam kuadran I, 6 atribut ini memiliki tingkat harapan yang tinggi bagi pelanggan tetapi tingkat kinerja yang diberikan klinik. Atribut-atribut kinerja ini dianggap mengecewakan oleh pasien/ tidak puas (Rosyidah, Wuryandari, & Rusgiyono, 2015):



Hasil yang didapatkan pada Gambar adalah atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya yaitu:

1. Atribut nomor T1 adalah parkir aman dan rapi
 2. Atribut nomor A3 adalah Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian
 3. Atribut nomor Rb3 adalah Melakukan tindakan sesuai rekomendasi dokter
 4. Atribut nomor Rp1 adalah Biaya pemeriksaan yang terjangkau
 5. Atribut nomor E3 adalah Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan
- Potential Gain in Customer Value (PGCV) ini dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Klinik. Setelah mengetahui atribut pernyataan yang masuk kuadran 1 pada Importance Performance Analysis (IPA) kurang dapat merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama. Atribut yang masuk kadran I pada IPA dihitung ulang untuk menentukan nilai PGCV, semakin besar nilai PGCV pada atribut pernyataan maka atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan bagi perusahaan.

No Atribut	Atribut	I	P	ACV
RP1	Biaya pemeriksaan yang terjangkau	2,6	3,94	9,1
E3	Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan	2,63	4,27	10,14
Rb3	Melakukan tindakan sesuai rekomendasi dokter	2,5	4,07	10,17
T1	Parkiran aman dan rapi	2,27	4	10,23
A3	Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian	2,43	4,17	11,23

semakin kecil juga tingkat kepuasan pelanggan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil hasil hitung ACV dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan paling rendah pada atribut Rp1 (biaya pemeriksaan yang terjangkau) yaitu sebesar 9,06. Tingkat kepuasan pelanggan sangat kecil pada atribut ini dapat disebabkan beberapa faktor antara lain adanya alat pemeriksaan yang cukup mahal dan lokasi klinik jauh dengan kota yang termasuk pedalaman.

No Atribut	Atribut	I	P _s	UDCV
T1	Parkiran aman dan rapi	3,93	5	19,66
Rp1	Biaya pemeriksaan yang terjangkau	4	5	20
Rb3	Melakukan tindakan sesuai rekomendasi dokter	4,16	5	20,83
A3	Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian	4,16	5	20,83
E3	Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan	4,26	5	21,33

Tabel 6 Matriks SWOT

Hasil hitung UDCV (Ultimate Desired Customer Value) atau nilai akhir yang diinginkan pelanggan. Pada tabel diatas menandakan semakin tinggi hasil UDCV semakin tinggi juga keinginan pelanggan harus diutamakan oleh perusahaan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil hitung UDCV dapat disimpulkan bahwa keinginan pelanggan pada atribut T1 (Parkiran aman dan rapi) harus diutamakan pelayanannya karena pelanggan sangat memprioritaskan.

Setelah mengetahui hasil dari ACV dan UDCV tahapan selanjutnya yaitu menghitung nilai PGCV, perhitungan PGCV menandakan bahwa semakin besar nilai indeks PGCV maka pelanggan merasa kurang puas dalam pelayanan dan perusahaan harus memprioritaskan perbaikan pada atribut yang mempunyai nilai PGCV terbesar. Perhitungan nilai PGCV pada setiap atribut pernyataan didapat dari persamaan (2.9).

PGCV pada atribut T1 = Nilai akhir keinginan pelanggan pada atribut ke T1 - Nilai tingkat kepuasan pelanggan pada atribut T1 = 19,66 - 10,22 = 9,43

No. Atribut	Atribut	UDCV	ACV	PGCV	Prioritas
Rp1	Biaya pemeriksaan yang terjangkau	20	9,06	10,93	1
E3	Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan	20,83	10,13	10,69	2
Rb3	Melakukan tindakan sesuai prosedur	20,33	10,66	10,16	3
A3	Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian	21,33	11,23	10,09	4
T1	Parkiran aman dan rapi	19,66	10,22	9,43	5

Hasil Perhitungan PGCV (Potential Gain in Customer Value) digunakan untuk menentukan atribut-atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi perusahaan, sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan pelayanan. Berdasarkan tabel urutan prioritas perbaikan kinerja perusahaan sebagai berikut:

1. Atribut Rp1 (Biaya pemeriksaan yang terjangkau) menjadi prioritas pertama yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu sebesar 10,93.
2. Atribut E3 (Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan) menjadi prioritas nomor dua yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,69.
3. Atribut Rb3 (Melakukan tindakan sesuai prosedur) menjadi prioritas nomor tiga tertingi yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,16
4. Atribut A3 (Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian) menjadi prioritas nomor empat yang harus diperbaiki
5. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,09.
6. Atribut T1 (Parkiran aman dan rapi) menjadi prioritas nomor terakhir yang harus diperbaiki dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 9,43.

SIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Tingkat kualitas pelayanan menunjukkan nilai negatif untuk semua atribut. Pelayanan yang diberikan perusahaan masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan karena masih terdapat kesenjangan (gap). Hasil nilai dari servqual adalah gap yang negatif, dengan nilai gap terbesar pada atribut (Rp1) Biaya pemeriksaan yang terjangkau, dan atribut (E3) Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan nilai -1,73. Identifikasi semua dimensi kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan atribut yang berada pada kuadran 1 dengan metode IPA adalah:
 - a. Atribut nomor T1 adalah Parkiran aman dan rapi.
 - b. Atribut nomor A3 adalah Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian.
 - c. Atribut nomor Rb3 adalah Melakukan tindakan sesuai rekomendasi dokter
 - d. Atribut nomor Rp1 adalah Biaya pemeriksaan yang terjangkau
 - e. Atribut nomor E3 adalah Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan

2. Tingkat prioritas perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pasien di klinik berdasarkan nilai PGCV adalah:
 - a. Atribut Rp1 (Biaya pemeriksaan yang terjangkau) menjadi prioritas pertama yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu sebesar 10,93.
 - b. Atribut E3 (Perawat selalu ada saat pasien memanggil atau dibutuhkan) menjadi prioritas nomor dua yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,69.
 - c. Atribut Rb3 (Melakukan tindakan sesuai prosedur) menjadi prioritas nomor tiga tertinggi yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,16
 - d. Atribut A3 (Pelayanan pelanggan sesuai nomor antrian) menjadi prioritas nomor empat yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 10,09.
 - e. Atribut T1 (Parkiran aman dan rapi) menjadi prioritas nomor terakhir yang harus diperbaiki. Dengan nilai indeks PGCV yaitu sebesar 9,43.

DAFTAR PUSTAKA

- Yudi Daeng, Ninny Siregar Nukhe Andri, Yuana Delvika (2021) "Pengantar Teknik Industri", UMA PRESS, Medan.
- Sugiyono, (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. Penerbit: Deepublish, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1).
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, Dan Indeks PgcV. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 885-894.