

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HOTEL GINTAS MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN SETIA

¹Dedi Irawan, ²Yayu Sri Rahayu, ³Erwin Apriliyanto

^{1,2,3}Prodi Teknik Komputer, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Karanganyar
Jl. Raya Solo-Tawangmangu No.KM. 12, Papahan, Kec. Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa
Tengah 57761

Email: dediirawan8223@gmail.com, yayu.sriyahayu@umuka.ac.id, itanalisterwin@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Gintas menggunakan metode Servqual dalam perspektif pelanggan setia, sekaligus mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki oleh hotel Gintas berdasarkan persepsi dan harapan. walaupun hotel Gintas sudah terkenal di kota Medan namun, penelitian terdahulu belum ada yang mengukur kualitas pelayanan pada hotel tersebut. Metode Servqual digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. dengan teknik pengumpulan dan pengolahan data melalui 40 kuesioner yang disebarakan kepada tamu hotel Gintas. selanjutnya dilakukan pengujian data dari lima model dimensi yang meliputi 20 pertanyaan yang memiliki hasil gap positif. hasil yang terdapat pada bagian pertanyaan F11 tersebut memiliki nilai 1,67, sekaligus paling tertinggi kenyataan dari pada harapan. kesimpulannya adalah dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel Gintas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan. Dengan melakukan perbaikan yang diperlukan, hotel Gintas dapat mempertahankan pelanggan setia dan meningkatkan reputasi di industri perhotelan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Gintas, Metode Servqual, Persepektif, Hotel

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service provided by the Gintas hotel using the Servqual method from the perspective of loyal customers, as well as identify dimensions of service quality that need to be improved by the Gintas hotel based on perceptions and expectations. although the Gintas hotel is well known in Medan city, previous research has not measured service quality at the hotel. The Servqual method is used to measure customer expectations and perceptions of the five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. with data collection and processing techniques through 40 questionnaires distributed to guests of the Gintas hotel. next, data testing is carried out from five dimensional models which include 20 questions that have positive gap results. the results contained in the F11 question section have a value of 1.67, as well as the highest reality than expectations. the conclusion is that it can be a reference for the management of the Gintas hotel to make improvements and improvements in service. By making the necessary improvements, Gintas hotels can retain loyal customers and improve their reputation in the hospitality industry

Keywords: Service Quality, Gintas, Servqual Method, Perceptives, Hotel

I. PENDAHULUAN

Hotel Gintas merupakan bagian hotel yang terkenal di kota Medan yang sudah memiliki reputasi baik dalam hal pelayanan tamu. Namun, dalam era persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, penting bagi hotel Gintas terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempertahankan kepuasan tamu. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan adalah metode Servqual. Metode Servqual merupakan metode untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan kuesioner (Parasuraman *et.al* 1988).

Metode Servqual berlandaskan skala multi yang mengukur persepsi dan harapan tamu yang menginap serta gap diantara keduanya yang menggunakan lima dimensi kualitas yaitu keandalan, bukti fisik, jaminan, empati, dan daya tanggap . Penggunaan metode ini memungkinkan pihak manajemen hotel Gintas untuk meningkatkan kualitas, kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing .(Rika Apriani *et.al* 2021) . Metode ini telah banyak digunakan dalam penelitian tentang kepuasan kualitas layanan hotel.permasalahan yang ada di hotel Gintas dikarenakan sejauh ini belum ada penelitian yang secara khusus mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan hotel ini menggunakan metode Servqual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk bereksplorasi ilmu yang mendalam dengan menganalisis kualitas pelayanan hotel berdasarkan perspektif pelanggan setia yang sering menginap di hotel Gintas. Dengan melibatkan perspektif pelanggan setia yang aktif, studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen hotel Gintas dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Manajemen hotel merupakan proses yang melibatkan pengaturan dan pengelolaan berbagai aspek operasional sebuah hotel. Tujuannya adalah untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi para tamu. Dalam manajemen hotel, terdapat berbagai tugas yang meliputi koordinasi tim pelayanan, pengelolaan keuangan, strategi pemasaran, dan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan melakukan manajemen yang efektif, diharapkan hotel dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan membuat tamu merasa puas. penelitian terdahulu yang menggunakan metodologi yang sama dengan studi kasus RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas layanan dengan metode Servqual. dari hasil penelitian tersebut yang harus di benahi adalah jadwal pelayanan agar lebih baik dan disiplin. penelitian selanjutnya dengan studi kasus pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik kebidanan dan kandungan rumah sakit PKU

Dedi Irawan , Yayu Sri Rahayu, Erwin Apriliyanto : Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Gintas Menggunakan Metode Servqual Dalam Perspektif Pelanggan Setia

Muhammadiyah Gombong. hasil penelitian yang harus di tingkatan adalah petugas kesehatan dan cara bersikap interaksi.

II. METODELOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah awal langkah yang dilakukan dengan sistematis untuk mencapai tujuan penelitian. Tujuan tersebut adalah menemukan solusi dan kesimpulan terhadap masalah yang diteliti. yang terpenting dalam studi ini adalah bagaimana menerapkan metode yang tepat dalam memecahkan masalah penelitian tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat menghasilkan temuan orisinal dan solusi yang unik untuk permasalahan yang diteliti. Berikut tahapan metode ServQual:

1. Identifikasi Masalah
2. Analisis masalah
3. Pengumpulan data
4. Penerapan metode servqual
5. Pengujian hasil
6. Monitoring dan Evaluasi

2.1 Identifikasi Masalah

Langkah pertama indentifikasi masalah yaitu melakukan studi literatur untuk memahami landasan teori dan konsep mengenai kualitas pelayanan hotel gintas dengan metode Servqual. Selanjutnya melakukan wawancara atau diskusi dengan pihak manajemen hotel Gintas untuk memahami perspektif mereka terhadap kualitas pelayanan dan permasalahan yang ada.

2.2 Analisis Masalah

Tahapan menganalisis masalah dengan menggunakan framework Servqual untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan hotel Gintas. mengidentifikasi dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil analisis kesenjangan.kemudian melakukan analisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada hotel Gintas, seperti kompetensi karyawan, fasilitas, dan proses pelayanan

2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan mengembangkan kuesioner berdasarkan dimensi pelayanan yang telah diidentifikasi. menentukan sampel

responden yang representatif dari pelanggan setia hotel Gintas, misalnya dengan menggunakan metode purposive sampling. mengumpulkan data mengenai harapan dan persepsi pelanggan setia terhadap kualitas pelayanan hotel Gintas melalui distribusi kuesioner

2.4 Penerapan metode Servqual

Penerapan metode Servqual sebagai kerangka kerja utama untuk menganalisis kualitas pelayanan hotel Gintas. metode ini melibatkan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi pelayanan: keandalan, daya tanggap, asuransi, empati, dan bukti fisik. mengadaptasi kuesioner Servqual yang telah ada sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam hal ini melibatkan pertanyaan dan skala penilaian yang digunakan. melakukan uji coba kuesioner kepada sejumlah responden untuk memastikan validitas instrumen yang digunakan.

2.5 Pengujian Hasil

Dalam pengujian hasil ini yaitu mengolah data yang telah dikumpulkan menggunakan metode statistik. kemudian menganalisis hasil pengolahan data untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan setia terhadap pelayanan hotel Gintas. mengimplementasi metode Servqual untuk menghitung skor kualitas pelayanan pada setiap dimensi

2.6 Monitoring dan evaluasi hasil

Tahapan terakhir yaitu monitoring perbaikan berdasarkan hasil analisis, seperti meningkatkan pelatihan karyawan, memperbaiki fasilitas yang kurang memadai, atau menyempurnakan proses pelayanan serta melakukan evaluasi terhadap implementasi perbaikan yang telah dilakukan, misalnya dengan memonitor tingkat kepuasan pelanggan setia setelah perbaikan dilakukan. Dengan menggunakan hasil evaluasi untuk melakukan tindakan perbaikan lebih lanjut jika diperlukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mempertimbangkan tahapan pada kerangka penelitian, dapat diajukan langkah-langkah berikut untuk menerapkan metode Service Quality dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang menginap di hotel Gintas.

3.1 Kode Pertanyaan

Kode pertanyaan yang didapat berdasarkan kuesioner pelayanan yang diberikan oleh tamu hotel Gintas.

kemudian kode tersebut dikumpulkan berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu: keandalan, bukti fisik, jaminan, empati, dan daya tanggap. Berikut kode pertanyaan yang terdapat pada Tabel : 3.1

No	Keandalan
1	Apakah anda merasa bahwa manajemen hotel Gintas selalu memberikan pelayanan tepat waktu?
2	Bagaimana pendapat anda mengenai keandalan staf hotel Gintas dalam menjalankan tugasnya?
3	Apakah anda merasa bahwa manajemen hotel Gintas memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah dengan baik?
4	Apakah anda merasa bahwa manajemen hotel Gintas memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan?
5	Sejauh mana hotel Gintas memenuhi harapan anda terkait kebersihan dan keteraturan ruangan saat menginap?
Jaminan	
6	Seberapa baik hotel Gintas dalam memberikan jaminan kepuasan pelanggan melalui kebijakan pengembalian dana atau kompensasi jika terjadi ketidakpuasan?
7	Apakah anda merasa bahwa manajemen hotel Gintas memberikan jaminan kepuasan pelanggan?
8	Apakah anda merasa bahwa hotel Gintas memberikan garansi atau kompensasi jika terjadi ketidakpuasan?
9	Bagaimana pendapat anda mengenai kebijakan pembatalan atau perubahan reservasi yang diberikan manajemen hotel Gintas?
10	Sejauh mana hotel Gintas telah memenuhi harapan Anda terkait keandalan layanan yang diberikan?
11	Bagaimana pendapat anda mengenai keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh manajemen hotel Gintas?
Empati	
12	Apakah anda merasa bahwa manajemen hotel Gintas memberikan perhatian personal dan ramah kepada anda?
13	Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan staf hotel Gintas dalam menghadapi situasi yang sulit?
14	Apakah anda merasa bahwa pihak manajemen hotel Gintas peduli terhadap masalah dan kebutuhan anda?
Daya tanggap	
15	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan dalam mendapatkan bantuan atau informasi dari staf hotel Gintas?
16	Apakah anda merasa bahwa manajemen hotel Gintas memberikan pelayanan dengan kecepatan yang memuaskan?
17	Gimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam melakukan reservasi atau pembatalan di hotel Gintas?
Bukti fisik	
18	Apakah anda merasa bahwa fasilitas yang disediakan oleh manajemen hotel Gintas sesuai dengan harapan anda?
19	Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas produk atau makanan yang disajikan oleh pihak hotel Gintas?
20	Apakah anda merasa bahwa pihak hotel Gintas

	memberikan pelayanan dengan kesopanan dan keramahan yang baik?	F ₁₉	0	40	0	0
		F ₂₀	0	40	0	0

3.2 Penentuan faktor dan tingkat pentingnya kualitas pelayanan. Adapun penentuan faktor & tingkat pentingnya kualitas layanan Harapan yang terdapat Tabel : 3. 2

No	Penentuan Faktor	Nilai
1	Tinggi	4
2	Sedang	3
3	Rendah	2
4	Tidak Relevan	1

Selanjutnya adalah penentuan faktor & tingkat pentingnya kualitas layanan Kenyataan yang terdapat Tabel : 3.3

No	Penentuan Faktor	Nilai
1	Sangat memuaskan	4
2	Memuaskan	3
3	Cukup memuaskan	2
4	Tidak memuaskan	1

3.3 Ringkasa Data Harapan

Menganalisis harapan sementara berdasarkan data persepsi yang diperoleh dari kuesioner. Penetapan nilai harapan ini dilakukan semata-mata untuk keperluan penelitian. hasil analisis harapan sementara dapat dilihat dalam Tabel : 3.4

Kode	Tinggi	Sedang	Rendah	Tidak penting
F ₁	0	40	0	0
F ₂	0	40	0	0
F ₃	0	40	0	0
F ₄	0	40	0	0
F ₅	0	40	0	0
F ₆	0	40	0	0
F ₇	0	40	0	0
F ₈	0	40	0	0
F ₉	0	40	0	0
F ₁₀	0	40	0	0
F ₁₁	0	40	0	0
F ₁₂	0	40	0	0
F ₁₃	0	40	0	0
F ₁₄	0	40	0	0
F ₁₅	0	40	0	0
F ₁₆	0	40	0	0
F ₁₇	0	40	0	0
F ₁₈	0	40	0	0

3.4 Rangkuman Data Kenyataan

Setelah mengumpulkan data dari 40 orang yang mengisi kuesioner, maka dilaksanakan rangkuman data kenyataan yang dapat di lihat Tabel : 3.5

Kode	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup memuaskan	Tidak memuaskan
F ₁	16	15	0	0
F ₂	16	13	1	0
F ₃	16	13	1	0
F ₄	8	22	0	0
F ₅	11	20	0	0
F ₆	12	12	3	1
F ₇	8	23	0	0
F ₈	9	22	0	0
F ₉	14	16	0	1
F ₁₀	14	15	0	0
F ₁₁	9	19	0	0
F ₁₂	11	20	0	0
F ₁₃	14	17	0	0
F ₁₄	8	21	0	0
F ₁₅	10	23	0	0
F ₁₆	12	17	0	0
F ₁₇	12	19	0	0
F ₁₈	16	15	0	0
F ₁₉	14	18	0	0
F ₂₀	9	23	1	0

3.5 Penjumlahan nilai dan rerata definisi harapan

Selepas proses rekapitulasi data harapan, kemudian menjumlahkan nilai dari rerata setiap kode definisi harapan responden setiap tamu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman secara komprehensif terakait tingkat kepentingan setiap harapan yang telah di isi oleh responden. serta memberikan analisis yang lebih objektif dan akurat. berikut penjumlahan nilai dan rerata definisi harapan sebagai berikut:

$$\sum Fa = (\sum Tx4) + (\sum Sx3) + (\sum Rx2) + (\sum TRx1) \quad (a)$$

$\sum Fa$ adalah total nilai yang di hasilkan dari jawaban pernyataan harapan, sedangkan $\sum T$ adalah jumlah total responden yang mengaggap jawaban paling tinggi, kemudian $\sum S$ adalah jumlah responden yang memilih jawaban sedang, $\sum R$ adalah jumlah responden yang memilih jawaban amat rendah, terakhir $\sum TR$ adalah jumlah responden jawaban yang tidak relevan dan angka 1, 2, 3, dan 4 digunakan sebagai skor dalam skala Likert untuk mengindikasikan tingkat

kecenderungan atau preferensi responden terhadap jawaban tersebut

kecenderungan atau preferensi responden terhadap jawaban tersebut

Selanjutnya penjumlahan nilai rerata pertanyaan harapan

$$F_i = \sum_{l=1}^l F_{li} \quad (b)$$

$\sum F_i$ adalah jumlah total nilai dari tanggapan pernyataan harapan kode ke i dan l adalah jumlah responden tamu hotel yang sudah berpartisipasi.

Berikut dapat di lihat pada Tabel : 3.6

Kode	Nilai	Rerata
F ₁	90	4,00
F ₂	90	4,00
F ₃	90	4,00
F ₄	90	4,00
F ₅	90	4,00
F ₆	90	4,00
F ₇	90	4,00
F ₈	90	4,00
F ₉	90	4,00
F ₁₀	90	4,00
F ₁₁	90	4,00
F ₁₂	90	4,00
F ₁₃	90	4,00
F ₁₄	90	4,00
F ₁₅	90	4,00
F ₁₆	90	4,00
F ₁₇	90	4,00
F ₁₈	90	4,00
F ₁₉	90	4,00
F ₂₀	90	4,00

Selanjutnya penjumlahan nilai rerata pertanyaan dari kenyataan

$$K_i = \sum_{l=1}^l K_{li} \quad (d)$$

$\sum G_i$ adalah jumlah total nilai dari tanggapan pernyataan kenyataan kode ke i dan l adalah jumlah responden tamu hotel yang sudah berpartisipasi dalam studi ini.

Kode	Nilai	Rerata
F ₁	109	2,72
F ₂	105	2,62
F ₃	105	2,62
F ₄	98	2,45
F ₅	104	2,60
F ₆	94	2,40
F ₇	101	2,55
F ₈	102	2,55
F ₉	105	2,62
F ₁₀	101	2,53
F ₁₁	93	2,33
F ₁₂	104	2,60
F ₁₃	107	2,67
F ₁₄	99	2,50
F ₁₅	109	2,72
F ₁₆	99	2,50
F ₁₇	105	2,62
F ₁₈	109	2,72
F ₁₉	110	2,75
F ₂₀	105	2,62

3.6 Penjumlahan nilai rerata definisi kenyataan

Setelah mengumpulkan data dari 40 responden tamu, selanjutnya adalah penjumlahan nilai rerata untuk setiap kode pernyataan kenyataan yang direspon oleh tamu hotel. metode penjumlahan ini didasarkan pada persamaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

$$\sum G_a = (\sum S M \times 4) + (\sum M \times 3) + (\sum C M \times 2) + (\sum T M \times 1) \quad (c)$$

$\sum G_a$ adalah total nilai yang di hasilkan dari jawaban pernyataan kenyataan variabel, sedangkan $\sum S M$ adalah total jumlah responden yang mengaggap jawaban sangat memuaskan, kemudian $\sum M$ adalah nilai jumlah responden yang memilih jawaban memuaskan, $\sum C M$ adalah jumlah responden yang memilih jawaban cukup memuaskan, terakhir $\sum T M$ adalah jumlah responden jawaban yang tidak memuaskan dan angka 1, 2, 3, dan 4 digunakan sebagai skor dalam skala Likert untuk mengindikasikan tingkat

3.7 Penjumlahan nilai kesenjangan gap

Selesai dari penjumlahan hasil nilai rerata harapan dan kenyataan ,selanjutnya menghitung nilai kesenjangan di setiap kode dengan menggunakan persamaan

$$G_i = T_i - S_i \quad (e)$$

G_i = nilai kensenjangan

T_i = rerata kenyataan

S_i = rerata harapan

Kode	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	Gap
F ₁	4,00	2,72	1,28
F ₂	4,00	2,62	1,38
F ₃	4,00	2,62	1,38
F ₄	4,00	2,45	1,55
F ₅	4,00	2,60	1,40
F ₆	4,00	2,40	1,60
F ₇	4,00	2,55	1,45

F ₈	4,00	2,55	1,45
F ₉	4,00	2,62	1,38
F ₁₀	4,00	2,53	1,47
F ₁₁	4,00	2,33	1,67
F ₁₂	4,00	2,60	1,40
F ₁₃	4,00	2,67	1,33
F ₁₄	4,00	2,50	1,50
F ₁₅	4,00	2,72	1,28
F ₁₆	4,00	2,50	1,50
F ₁₇	4,00	2,62	1,38
F ₁₈	4,00	2,72	1,28
F ₁₉	4,00	2,75	1,25
F ₂₀	4,00	2,62	1,38

IV. KESIMPULAN

Hasil kesimpulan pada penelitian ini yang menggunakan metode ServQual, dengan melakukan pengujian olah data dari 40 kuesioner tamu hotel Gintas serta menandai 20 kode tiap-tiap pertanyaan tamu, empaty gap = 1.67 sedangkan jaminan = 1.60 selanjutnya bukti fisik = 1,55 dan keandalan = 1,50 dan terakhir tanggapan = 1,45. Dengan demikian pihak manajemen hotel Gintas bisa monitoring dan evaluasi pada bagian mana saja yang harus di tingkatkan.

REFERENSI

- [1] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, "Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 3, pp. 150–155, 2021
- [2] I. P. S. Almantara, M. Sudarma, and I. B. A. Swamardika, "Penilaian Tingkat Kepuasan Layanan Produk/Jasa dengan Metode Service Quality Model," *Maj. Ilm. Teknol. Elektro*, vol. 20, no. 2, p. 223, 2021
- [3] M. Salma, W. Dewi, S. Nabila, S. G. Hilaly, F. I. Komputer, and K. Layanan, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan," *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 198–207, 2023
- [4] A. Reza Nugraha, M. Dzikron, and Iyan Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 9–16, 2023
- [5] A. Fristiohady *et al.*, "Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City," *J. Surya Med.*, vol. 6, no. I, pp. 6–12, 2020
- [6] N. W. Monalisa, W. Ramdhan, and E. Rahayu, "Application of Service Quality Method To Public Health Center Patient," *JURTEKSI* (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi), vol. 9, no. 4, pp. 537–542, 2023
- [7] A. Iskandar and A. Februadi, "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung," *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 19, no. 2, pp. 87–95, 2021
- [8] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Keperawatan Dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020
- [9] S. Purnama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X," *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 53–59, 2022,
- [10] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021
- [11] Y. O. K. Kadam, A. R. Tirto Sakti, and N. A. Sofiati (Efi), "Analisis E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Dampaknya Pada Citra Rumah Sakit Advent Bandung," *J. Indones. Membangun*, vol. 21, no. 01, pp. 185–219, 2022
- [12] I. Kusumanto, T. Industri, F. Situasi, and K. Pelayanan, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffe Shop," vol. 5, pp. 435–445, 2023.
- [13] B. Budiharto, "The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using the Modified Servqual Scala at dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital," *Int. Semin. Ser. Reg. Dyn. Proceeding*, vol. 2, no. 1, p. 01, 2020
- [14] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019
- [15] R. Renaldi and D. S. Mulyati, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano," *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 109–116, 2022