

## **Analisis Faktor Atas Kualitas Layanan Di Laboratorium Pada RSUP Rotinsulu Bandung**

*Dani Suhendar<sup>1</sup>, Laksmi Fitriani<sup>2</sup>, Reni Wijayanti<sup>3</sup>, Hafid Aditya Pradesa<sup>4</sup>*

*Politeknik STIA LAN Bandung, Jawa Barat, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>*

*Email: [laksmi.fitriani@poltek.stialanbandung.ac.id](mailto:laksmi.fitriani@poltek.stialanbandung.ac.id)*

---

**Abstract:** *The concept of service quality has been widely recognized across various sectors, including both public and business sectors. This study aims to confirm each factor among its dimension of service quality at the laboratory of RSUP (General Pulmonary Hospital) Rotinsulu Bandung. The concept of service quality serves as the foundation for constructing the research instrument, which was designed using a quantitative research method. Data was collected through non-probability sampling from 116 patients of the RSUP Rotinsulu Bandung laboratory. The results of the two-stage confirmatory factor analysis indicate that all five dimensions of service quality (empathy, responsiveness, assurance, reliability, and tangibles) are significant and collectively reflect the quality service of the laboratory. Descriptively, the service quality of the RSUP Rotinsulu Bandung laboratory is categorized as good, with the reliability dimension being the most prominent. This study confirms that the service quality model can be assessed across various types of service-providing organizations, although the most important aspects of service quality may vary depending on the contextual factors of the organization. A key recommendation is to enhance the quality of the tangible aspects of the services available at the RSUP Rotinsulu Bandung laboratory.*

**Keywords:** *Service Quality; Hospital Laboratory; Confirmatory Factor Analysis*

---

**Abstrak:** Konsep kualitas layanan telah banyak dikenali pada berbagai sektor organisasi baik sektor publik maupun bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi masing – masing faktor dalam setiap dimensi pada kualitas layanan di Laboratorium RSUP (Rumah Sakit Umum Paru) Rotinsulu Bandung. Konsep kualitas layanan menjadi dasar dalam konstruksi instrumen penelitian yang didesain dalam metode penelitian kuantitatif, dengan pengambilan data secara non-probability sampling pada 116 pasien Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung. Hasil analisis faktor konfirmatori dua tahap yang dilakukan menunjukkan baha kelima dimensi dari kualitas layanan Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung (empati, daya tanggap, jaminan, kehandalan serta bukti fisik) ditemukan bermakna penting dan seluruhnya telah mencerminkan dari pelayanan Laboratorium yang berkualitas. Secara deskriptif kualitas layanan Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung dalam kategori yang baik, dengan tingkat keandalan layanan yang ditemukan paling menonjol diantara lainnya. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa model kualitas layanan dapat dikaji dalam berbagai jenis organisasi penyedia layanan, namun hasil dari aspek terpenting kualitas layanan tersebut berpotensi menjadi beragam tergantung faktor kontesktual organisasi. Saran penting yang dapat diberikan adalah peningkatan kualitas dari bukti fisik dari layanan yang tersedia di Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan; Laboratorium Rumah Sakit; Analisis Faktor Konfirmatori*

### **PENDAHULUAN**

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat umum dikaji dalam berbagai sektor baik pada sektor privat yang profit oriented (Agia & Nurjannah, 2022; Marlius, 2018; Pradesa et al., 2022) maupun pada sektor publik (Novira et al., 2020; Pramuditha & Agustina, 2022; Zulvia et al., 2022). Kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap berbagai aspek bagi penyedia dan pengguna layanan. Kualitas layanan yang tinggi meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga mereka cenderung menjadi loyal dan terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Kepuasan pelanggan juga meningkatkan kemungkinan mereka merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang memperluas basis pelanggan secara alami. Selain itu, kualitas layanan yang baik membantu membangun reputasi positif dan kepercayaan dari masyarakat. Reputasi yang baik meningkatkan citra institusi atau perusahaan di mata publik dan menarik lebih banyak pelanggan atau klien. Dalam lingkungan organisasi yang semakin kompetitif, kualitas layanan yang unggul dapat menjadi

pembeda utama antara satu organisasi maupun dengan organisasi lainnya (Mahajani et al., 2024; Pantulu, 2023), serta menarik dan mempertahankan pengguna layanan lebih efektif dibandingkan pesaing (Abelia et al., 2023; Sianipar et al., 2023). Memberikan layanan berkualitas tinggi biasanya memerlukan tenaga kerja yang terlatih dan terampil dan termotivasi secara khusus (Agustina et al., 2021; Dharmanegara et al., 2021; Putranto & Anwar, 2021), yang mendorong pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia serta meningkatkan kompetensi dan motivasi staf terutama dalam memberikan pelayanan prima bagi para pengguna.

Perhatian terhadap kualitas layanan kesehatan semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir, terutama didorong oleh ekspektasi pasien yang semakin tinggi dan persyaratan regulasi yang ketat (Bilatula et al., 2024; Pundenswari, 2017; Wilujeng & Rembulan, 2019). Laboratorium, sebagai komponen integral dari sistem kesehatan, harus mematuhi standar yang ketat untuk memastikan akurasi, keandalan, dan ketepatan waktu hasil tes. Kompleksitas operasi laboratorium mengharuskan pertimbangan terhadap berbagai faktor, termasuk kompetensi personel, peralatan, prosedur, dan interaksi dengan pasien.

Sementara hasil empiris sebelumnya telah menekankan pada berbagai potensi yang beragam dari setiap dimensi dari kualitas layanan (Bilatula et al., 2024; Novira et al., 2020; Pramuditha, 2021; Pramuditha & Agustina, 2022; Sanosra, 2016). Selain itu kualitas layanan ditelaah dengan berbagai metode dan tehnik untuk mengungkap tentang seberapa berkualitas layanan yang diberikan berdasarkan beberapa aspek penting maupun kesenjangan yang muncul pada layanan tersebut (Haryanto et al., 2021; Nuraini et al., 2021; Zulvia & Haryanto, 2021).

Pada akhirnya kualitas layanan yang disediakan oleh laboratorium rumah sakit merupakan penentu utama dalam penyampaian layanan kesehatan secara keseluruhan. Layanan laboratorium berperan penting dalam diagnosis, perawatan, dan pemantauan kesehatan pasien, yang secara langsung mempengaruhi hasil klinis. RSUP Rotinsulu, sebagai rumah sakit terkemuka di Bandung, berkomitmen untuk memberikan layanan laboratorium berkualitas tinggi. Namun, untuk memastikan dan mempertahankan kualitas tersebut diperlukan pemahaman yang komprehensif tentang berbagai faktor yang mempengaruhi penyampaian layanan.

Meskipun layanan laboratorium memiliki peran yang sangat penting, tantangan tetap ada dalam mencapai layanan berkualitas tinggi secara konsisten. Masalah seperti kerusakan peralatan, kekurangan staf, kesalahan prosedural, dan celah komunikasi dapat mempengaruhi kualitas layanan secara negatif. Mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas klinis di RSUP Rotinsulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan laboratorium di RSUP Rotinsulu Bandung. Dengan menyelidiki determinan kualitas layanan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang dapat diterapkan oleh manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan yang terarah. Memahami faktor-faktor ini akan memungkinkan rumah sakit untuk meningkatkan operasi laboratoriumnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan perawatan dan hasil pasien. Temuan dari penelitian ini akan berkontribusi pada pengetahuan yang lebih luas tentang kualitas layanan kesehatan, menawarkan perspektif berharga bagi rumah sakit lain yang menghadapi tantangan serupa. Dengan fokus pada RSUP Rotinsulu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi spesifik yang disesuaikan dengan konteks unik rumah sakit, memfasilitasi perbaikan praktis dan berkelanjutan dalam layanan laboratorium.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan laboratorium di RSUP Rotinsulu Bandung. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pasien yang berinteraksi dengan layanan laboratorium di RSUP Rotinsulu Bandung. Waktu penumpulan data dilakukan selama satu bulan di bulan Juni 2024. Teknik pengambilan sampel non-acak secara purposif digunakan untuk memastikan representasi dari pasien. Data primer akan dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang didistribusikan kepada responden yang terpilih.

Kuesioner akan mencakup pertanyaan tertutup dan skala Likert untuk menangkap data kuantitatif tentang persepsi dan pengalaman responden atas kualitas layanan Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung yang dirasakannya. Pendekatan metodologis ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan laboratorium di RSUP Rotinsulu Bandung.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori untuk menguji seberapa besar nilai bobot faktor dari masing – masing indikator dari sebuah konstruk. Pengujian analisis faktor ini dilakukan pada dua tingkat atau tahapan (second order), yakni analisis faktor dari indikator ke dimensi, kemudian analisis faktor dari dimensi ke konstruk variabelnya.

Dengan menyelidiki faktor-faktor ini secara sistematis, penelitian ini bertujuan untuk menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga meningkatkan perawatan pasien dan penyampaian layanan kesehatan secara keseluruhan.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang telah terkumpul diketahui sebanyak 116 pasien dari RSUP Rotinsulu Bandung yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun untuk karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	65	56
	Perempuan	51	44
	<b>Total</b>	116	100
Usia	< 21 tahun	12	10.3
	21 – 30 tahun	31	26.7
	31 – 40 tahun	28	24.1
	41 – 50 tahun	29	25
	> 50 tahun	16	13.8
	<b>Total</b>	116	100
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	20	17.2
	Karyawan Swasta	39	33.6
	PNS	6	5.2
	Lainnya	51	44
	<b>Total</b>	116	100
Status Pasien	Umum	17	14.7
	BPJS Kesehatan	98	84.5
	Kontraktor	1	0.9
	<b>Total</b>	116	100
Lama Bekerja	< 1 tahun	17	13.4
	1 - 3 tahun	4	3.1
	4 - 5 tahun	106	83.5
	<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100</b>
Jenis Kunjungan	Kunjungan Pertama	38	32.8
	Kunjungan Berulang	78	67.2
	<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Analisis demografis dari penelitian ini mengungkapkan beberapa karakteristik utama dari para peserta. Dalam hal distribusi jenis kelamin, terdapat lebih banyak peserta laki-laki (65 atau 56,0%) dibandingkan peserta perempuan (51 atau 44,0%), menunjukkan sedikit dominasi laki-laki dalam sampel dalam penelitian ini. Ketika meninjau usia, mayoritas peserta berusia antara 21 hingga 50 tahun, dengan 31 peserta (26,7%) dalam kelompok usia 21-30 tahun, 28 peserta (24,1%) dalam kelompok usia 31-40 tahun, dan 29 peserta (25,0%) dalam kelompok usia 41-50 tahun. Peserta di bawah 21 tahun berjumlah 12 orang (10,3%), sedangkan mereka yang berusia di atas 50 tahun berjumlah 16 orang (13,8%).

Dalam hal pekerjaan, kelompok terbesar adalah 'Lainnya' dengan 51 peserta (44,0%), diikuti oleh karyawan swasta (39 peserta atau 33,6%), pelajar/mahasiswa (20 peserta atau 17,2%), dan PNS (6 peserta atau 5,2%). Distribusi ini menunjukkan latar belakang pekerjaan yang beragam di antara para peserta, dengan sebagian besar terlibat dalam berbagai pekerjaan yang tidak

disebutkan secara spesifik. Mayoritas peserta ditanggung oleh BPJS Kesehatan (98 peserta atau 84,5%), sebuah program asuransi kesehatan nasional di Indonesia. Ini diikuti oleh pasien umum (17 peserta atau 14,7%), dan sejumlah kecil pasien kontraktor (1 peserta atau 0,9%). Dalam hal masa kerja, sebagian besar (106 peserta atau 83,5%) telah bekerja selama 4-5 tahun. Peserta dengan pengalaman kerja kurang dari 1 tahun berjumlah 17 orang (13,4%), dan mereka dengan pengalaman 1-3 tahun paling sedikit berjumlah 4 orang (3,1%). Jenis kunjungan menunjukkan bahwa 78 peserta (67,2%) adalah pasien yang kembali, sementara 38 peserta (32,8%) adalah pengunjung pertama kali, menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki interaksi sebelumnya dengan fasilitas kesehatan tersebut. Secara keseluruhan, karakteristik demografis dari populasi penelitian ini menunjukkan sampel yang beragam dalam hal jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan status asuransi kesehatan, dengan pengalaman yang dominan dalam kunjungan kesehatan yang berulang dan keterlibatan yang signifikan dengan program asuransi BPJS Kesehatan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas, Bobot Faktor, MSA dan Mean Untuk Bukti Fisik (Tangible)

Indikator	r hitung	Bobot Faktor	MSA	Mean
Laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung ini selalu dalam keadaan bersih dan rapi	0.699	0.899	.759 <sup>a</sup>	3.48
Peralatan laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung dalam kondisi baik dan terawat	0.721	0.908	.742 <sup>a</sup>	3.4
Petugas laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung selalu tampil rapi dan profesional	0.707	0.898	.772 <sup>a</sup>	3.41
Ruang tunggu laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.	0.309	0.82	.732 <sup>a</sup>	3.25

Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 2 di atas analisis faktor konfirmatori untuk bukti fisik (tangible) pada kualitas layanan di laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung, dapat disimpulkan beberapa temuan penting. Indikator yang menunjukkan bahwa laboratorium RS. Paru selalu dalam keadaan bersih dan rapi memiliki r hitung sebesar .699, bobot faktor sebesar .899, MSA sebesar .759, dan mean sebesar 3.48. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian laboratorium sangat mencerminkan kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung yang dirasakan oleh pasien. Indikator mengenai kondisi peralatan laboratorium yang baik dan terawat memiliki r hitung sebesar .721, bobot faktor sebesar .908, MSA sebesar .742, dan mean sebesar 3.40. Ini mengindikasikan bahwa peralatan yang terawat dengan baik menjadi salah satu aspek penting dalam mencerminkan kualitas layanan laboratorium. Selanjutnya, indikator yang menyatakan bahwa petugas laboratorium selalu tampil rapi dan profesional memiliki r hitung sebesar .707, bobot faktor sebesar .898, MSA sebesar .772a, dan mean sebesar 3.41. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan dan profesionalisme petugas laboratorium sangat dihargai oleh pasien dan merupakan hal yang merefleksikan kualitas layanan. Indikator terakhir dari aspek bukti fisik yakni mengukur kenyamanan ruang tunggu laboratorium dan kelengkapan fasilitasnya, memiliki r hitung sebesar .309, bobot faktor sebesar .820, MSA sebesar .732a, dan mean sebesar 3.25. Meskipun nilai r hitung dan mean untuk indikator ini lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya, tetap menunjukkan bahwa kenyamanan dan fasilitas ruang tunggu adalah aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor-faktor bukti fisik seperti kebersihan, kondisi peralatan, penampilan dan profesionalisme petugas, serta kenyamanan ruang tunggu laboratorium memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan di laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung. Upaya untuk terus mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek ini sangat diperlukan untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan pasien.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas, Bobot Faktor, MSA dan Mean Untuk Keandalan (Reliability)

Indikator	r hitung	Bobot Faktor	MSA	Mean
Hasil tes laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung selalu akurat dan dapat diandalkan	0.669	0.801	.739 <sup>a</sup>	3.35
Pelayanan laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung selalu konsisten dari waktu ke waktu	0.809	0.899	.768 <sup>a</sup>	3.26
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung memiliki kompetensi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	0.743	0.863	.713 <sup>a</sup>	3.32
Semua prosedur laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan	0.791	0.893	.765 <sup>a</sup>	3.34

Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 3 diatas analisis faktor konfirmatori untuk dimensi keandalan (reliability) pada kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung, terlihat bahwa keempat indikator yang diukur menunjukkan hubungan yang signifikan dan bobot faktor yang cukup tinggi. Indikator pertama, yang menyatakan bahwa hasil tes laboratorium selalu akurat dan dapat diandalkan, memiliki r hitung sebesar 0.669, bobot faktor 0.801, MSA 0.739a, dan mean 3.35. Ini menunjukkan bahwa akurasi hasil tes laboratorium adalah aspek penting yang diakui oleh para responden, meskipun r hitungnya sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

Indikator kedua, yang mengukur konsistensi pelayanan laboratorium dari waktu ke waktu, memiliki r hitung 0.809, bobot faktor 0.899, MSA 0.768a, dan mean 3.26. Nilai r hitung dan bobot faktor yang tinggi pada indikator ini menunjukkan bahwa konsistensi layanan laboratorium diakui sangat penting oleh para responden, menandakan bahwa laboratorium tersebut berhasil menjaga standar pelayanan yang stabil. Indikator ketiga, yang mengacu pada kompetensi tinggi petugas laboratorium dalam menjalankan tugasnya, mencatat r hitung 0.743, bobot faktor 0.863, MSA 0.713a, dan mean 3.32. Kompetensi petugas laboratorium merupakan faktor keandalan yang signifikan, menunjukkan bahwa keahlian dan profesionalisme staf laboratorium diakui oleh pengguna layanan. Indikator keempat, yang mengukur kesesuaian prosedur laboratorium dengan standar yang ditetapkan, memiliki r hitung 0.791, bobot faktor 0.893, MSA 0.765a, dan mean 3.34. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur sesuai standar merupakan aspek penting dari keandalan layanan laboratorium, menandakan bahwa laboratorium tersebut beroperasi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil analisis faktor konfirmatori ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan pada kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung memiliki tingkat keandalan yang baik. Keempat indikator yang diukur menunjukkan korelasi yang signifikan dan bobot faktor yang tinggi, menunjukkan bahwa laboratorium ini berhasil memenuhi harapan pengguna dalam hal akurasi hasil tes, konsistensi pelayanan, kompetensi petugas, dan kesesuaian prosedur dengan standar yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan laboratorium, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas, Bobot Faktor, MSA dan Mean Untuk Daya Tanggap (Responsiveness)

Indikator	r hitung	Bobot Faktor	MSA	Mean
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung memberikan pelayanan dengan cepat	0.774	0.872	.883 <sup>a</sup>	3.34
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung sigap dalam menangani keluhan atau permintaan pasien	0.898	0.948	.883 <sup>a</sup>	3.38
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung memberikan	0.79	0.883	.883 <sup>a</sup>	3.36

informasi yang jelas dan mudah dipahami				
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung selalu siap untuk membantu pasien	0.776	0.874	.864 <sup>a</sup>	3.37

Berdasarkan hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 4 diatas analisis faktor konfirmatori untuk dimensi daya tanggap (responsiveness) pada kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung, dapat disimpulkan bahwa dimensi ini memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Indikator-indikator yang dianalisis menunjukkan hasil yang cukup memuaskan dengan nilai r hitung yang tinggi dan bobot faktor yang signifikan, menandakan bahwa semua indikator tersebut valid dalam mengukur dimensi daya tanggap.

Indikator pertama, yaitu petugas laboratorium memberikan pelayanan dengan cepat, memiliki nilai r hitung 0.774, bobot faktor 0.872, dan MSA 0.883 dengan mean sebesar 3.34. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Kecepatan dalam pelayanan tidak hanya membuat pasien merasa dihargai tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional laboratorium. Indikator kedua, yakni petugas laboratorium sigap dalam menangani keluhan atau permintaan pasien, memiliki nilai r hitung tertinggi di antara semua indikator, yaitu 0.898, dengan bobot faktor 0.948 dan MSA 0.883 serta mean sebesar 3.38. Tingginya nilai ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons keluhan atau permintaan pasien secara cepat dan tepat adalah aspek yang sangat kritis. Respons cepat terhadap keluhan atau permintaan tidak hanya mengatasi masalah yang dihadapi pasien tetapi juga menunjukkan kepedulian dan komitmen petugas terhadap pelayanan yang berkualitas. Indikator ketiga, yaitu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, memiliki nilai r hitung 0.790, bobot faktor 0.883, dan MSA 0.883 dengan mean sebesar 3.36. Keterampilan komunikasi petugas dalam memberikan informasi yang jelas sangat penting untuk memastikan pasien memahami prosedur dan hasil laboratorium, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Indikator terakhir, petugas laboratorium selalu siap untuk membantu pasien, menunjukkan nilai r hitung 0.776, bobot faktor 0.874, dan MSA 0.864 dengan mean sebesar 3.37. Kesiapsiagaan petugas dalam membantu pasien menunjukkan komitmen dan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan pasien, yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif dan memuaskan.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa petugas laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung telah menunjukkan tingkat daya tanggap yang baik, yang tercermin dari nilai mean yang cukup tinggi untuk setiap indikator. Daya tanggap yang baik ini sangat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan dan kepuasan pasien. Namun, ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut guna mencapai tingkat daya tanggap yang lebih tinggi dan optimal.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas, Bobot Faktor, MSA dan Mean Untuk Jaminan (Assurance)

Indikator	r hitung	Bobot Faktor	MSA	Mean
Petugas laboratorium RS.Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur laboratorium	0.842	0.912	.844 <sup>a</sup>	3.37
Pasien merasa aman dan percaya pada kemampuan petugas laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung	0.817	0.897	.844 <sup>a</sup>	3.34
Laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung melakukan tindakan preventif untuk memastikan keselamatan pasien	0.866	0.927	.844 <sup>a</sup>	3.35
Laboratorium RS.Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung mematuhi semua standar kesehatan dan keselamatan yang berlaku	0.856	0.921	.813 <sup>a</sup>	3.4

Hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 5 diatas hasil analisis faktor konfirmatori untuk dimensi jaminan (assurance) pada kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung

menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai r hitung yang tinggi, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan dimensi jaminan. Indikator "Petugas laboratorium RS. Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur laboratorium" memiliki r hitung sebesar 0.842 dan bobot faktor 0.912, menunjukkan bahwa pengetahuan petugas mengenai prosedur laboratorium sangat penting untuk dimensi jaminan. MSA untuk indikator ini adalah 0.844 dengan nilai mean 3.37, yang menunjukkan bahwa indikator ini memiliki kualitas yang baik dan diterima dengan baik oleh responden.

Indikator selanjutnya yakni "Pasien merasa aman dan percaya pada kemampuan petugas laboratorium RS. Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung" memiliki r hitung sebesar 0.817 dan bobot faktor 0.897, yang menunjukkan bahwa rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas laboratorium sangat berpengaruh terhadap jaminan layanan. Dengan MSA sebesar 0.844 dan nilai mean 3.34, indikator ini juga menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas dengan jaminan yang diberikan oleh petugas laboratorium. Selanjutnya, indikator "Laboratorium RS. Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung melakukan tindakan preventif untuk memastikan keselamatan pasien" memiliki r hitung sebesar 0.866 dan bobot faktor 0.927, yang merupakan nilai tertinggi di antara semua indikator dalam dimensi jaminan. MSA sebesar 0.844 dan nilai mean 3.35 menunjukkan bahwa tindakan preventif untuk keselamatan pasien sangat penting dan dipersepsikan positif oleh responden. Indikator terakhir, "Laboratorium RS. Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung mematuhi semua standar kesehatan dan keselamatan yang berlaku," memiliki r hitung sebesar 0.856 dan bobot faktor 0.921. MSA untuk indikator ini adalah 0.813 dengan nilai mean 3.40, yang merupakan nilai mean tertinggi di antara semua indikator dalam dimensi jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap standar kesehatan dan keselamatan sangat penting dan dihargai oleh pasien.

Secara keseluruhan, hasil analisis faktor konfirmatori menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H. A. Rotinsulu Bandung sangat baik dan indikator-indikator yang mendukungnya memiliki hubungan yang kuat dengan dimensi tersebut. Semua indikator memiliki nilai r hitung dan bobot faktor yang tinggi, serta MSA yang menunjukkan kualitas yang baik. Nilai mean yang relatif tinggi juga menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan jaminan layanan yang diberikan oleh laboratorium. Hasil ini menunjukkan bahwa laboratorium telah berhasil memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku, yang semuanya penting untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas, Bobot Faktor, MSA dan Mean Untuk Empati (Emphaty)

Indikator	r hitung	Bobot Faktor	MSA	Mean
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien	0.775	0.875	.724 <sup>a</sup>	3.37
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung memahami kebutuhan pasien dengan baik	0.831	0.909	.763 <sup>a</sup>	3.3
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung memberikan pelayanan yang personal dan ramah	0.83	0.907	.768 <sup>a</sup>	3.37
Petugas laboratorium RS. Paru dr.H.A.Rotinsulu Bandung bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien	0.761	0.865	.732 <sup>a</sup>	3.34

Hasil penelitian yang terlihat pada Tabel 6 diatas hasil penelitian analisis faktor konfirmatori untuk dimensi empati (emphaty) pada kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai r hitung yang signifikan dan bobot faktor yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa dimensi empati sangat penting dalam menentukan kualitas layanan di laboratorium tersebut.

Indikator pertama, "Petugas laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien," memiliki r hitung sebesar 0.775, bobot faktor 0.875, MSA 0.724, dan mean 3.37. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian penuh dari petugas laboratorium merupakan aspek yang sangat dihargai oleh pasien dan berkontribusi signifikan terhadap persepsi

kualitas layanan. Indikator kedua, "Petugas laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung memahami kebutuhan pasien dengan baik," memiliki r hitung tertinggi yaitu 0.831, bobot faktor 0.909, MSA 0.763, dan mean 3.30. Ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pasien sangat penting dalam memberikan layanan yang berkualitas. Pemahaman ini memungkinkan petugas untuk memberikan layanan yang lebih tepat dan sesuai dengan harapan pasien. Indikator ketiga, "Petugas laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung memberikan pelayanan yang personal dan ramah," memiliki r hitung 0.830, bobot faktor 0.907, MSA 0.768, dan mean 3.37. Pelayanan yang personal dan ramah sangat dihargai oleh pasien dan meningkatkan pengalaman mereka dalam menerima layanan laboratorium. Indikator keempat, "Petugas laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien," memiliki r hitung 0.761, bobot faktor 0.865, MSA 0.732, dan mean 3.34. Kesiapan petugas untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan pasien menunjukkan tingkat empati yang tinggi dan memberikan rasa dihargai kepada pasien, yang sangat penting dalam layanan kesehatan.

Tabel 7. Hasil Bobot Faktor, MSA dan Mean Untuk Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Bobot Faktor	MSA	Mean
Bukti Fisik	0.831	.967 <sup>a</sup>	3.317
Kehandalan	0.93	.901 <sup>a</sup>	3.384
Daya Tanggap	0.946	.877 <sup>a</sup>	3.364
Jaminan	0.938	.904 <sup>a</sup>	3.366
Empati	0.951	.883 <sup>a</sup>	3.345

Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki kontribusi yang kuat dalam menentukan kualitas layanan laboratorium RS. Paru dr. H.A. Rotinsulu Bandung. Setiap indikator dalam dimensi empati menunjukkan nilai yang signifikan dan positif, yang menunjukkan pentingnya perhatian, pemahaman, pelayanan personal, dan komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan laboratorium. Ini mengindikasikan bahwa meningkatkan aspek empati dalam layanan laboratorium dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien.

Dimensi Bukti Fisik memiliki bobot faktor sebesar 0.831, menunjukkan bahwa Bukti Fisik cukup kuat dalam menjelaskan konstruk kualitas layanan. MSA sebesar 0.967 menunjukkan bahwa variabel ini sangat cocok untuk analisis faktor. Rata-rata (mean) sebesar 3.317 menunjukkan bahwa penilaian pelanggan terhadap Bukti Fisik berada pada level yang cukup baik. Dimensi Kehandalan memiliki bobot faktor tertinggi yaitu 0.930, menunjukkan bahwa Kehandalan adalah dimensi yang sangat penting dalam kualitas layanan. MSA sebesar 0.901 juga menunjukkan kesesuaian yang baik untuk analisis faktor. Rata-rata (mean) sebesar 3.384 menunjukkan penilaian pelanggan yang baik terhadap Kehandalan layanan. Dimensi Daya Tanggap memiliki bobot faktor sebesar 0.946, yang menunjukkan bahwa Daya Tanggap juga merupakan dimensi yang sangat signifikan dalam menjelaskan kualitas layanan. MSA sebesar 0.877 masih dalam kategori baik. Rata-rata (mean) sebesar 3.364 menunjukkan bahwa pelanggan merasa layanan yang diberikan cukup responsif. Dimensi Jaminan memiliki bobot faktor sebesar 0.938, menunjukkan bahwa Jaminan juga merupakan dimensi yang penting dalam kualitas layanan. MSA sebesar 0.904 menunjukkan kesesuaian yang baik untuk analisis faktor. Rata-rata (mean) sebesar 3.366 menunjukkan bahwa pelanggan merasa yakin dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis faktor konfirmatori, kelima dimensi yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati semuanya memiliki bobot faktor yang tinggi dan MSA yang baik, menunjukkan bahwa semua dimensi ini valid dan reliabel dalam menjelaskan kualitas layanan. Dimensi kualitas layanan laboratorium RSUP Rotinsulu dengan bobot faktor tertinggi adalah empati serta daya tanggap, menunjukkan bahwa kedua dimensi ini paling penting menurut penilaian pelanggan. Penilaian rata - rata untuk semua dimensi berada pada level yang cukup baik, menunjukkan kepuasan pelanggan yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun hasil menunjukkan bahwa dimensi tertinggi yang dirasakan oleh pasien adalah tentang kehandalan yang ditunjukkan oleh RSUP Rotinsulu Bandung. Sementara nilai mean terendah dari kualitas pelayanan di laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung terletak pada dimensi bukti fisik atau tangible. Nilai rata - rata dari kualitas layanan laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung adalah 3,3552, yang

menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan pada Laboratorium tersebut tergolong berkualitas.

## **PEMBAHASAN**

Pada dimensi bukti fisik dari kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu Bandung, faktor terpenting yang dipersepsikan pasien adalah kondisi peralatan laboratorium yang baik dan terawat. Sementara hal yang paling tinggi dinilai pasien adalah keadaan laboratorium yang selalu bersih dan rapi. Baik peralatan maupun kondisi ruangan merupakan bagian integral dari dimensi bukti fisik (tangible) dari kualitas layanan. Hasil menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik dari kualitas layanan laboratorium RS Rotinsulu Bandung telah mengkonfirmasi tentang kebersihan dan kerapian, peralatan yang baik dan terawat, petugas yang rapi dan profesional, serta ruang tunggu yang nyaman dan memadai.

Pada dimensi keandalan dari kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu Bandung, faktor terpenting yang dipersepsikan pasien adalah tentang konsistensi pelayanan. Namun menariknya nilai mean yang justru terendah terletak pada konsistensi pelayanan tersebut dari waktu ke waktu. Hasil menunjukkan bahwa dimensi keandalan dari kualitas layanan laboratorium RS Rotinsulu Bandung telah mengkonfirmasi tentang konsistensi pelayanan laboratorium, kesesuaian prosedur laboratorium yang dijalankan, kompetensi petugas laboratorium yang tinggi, serta keakuratan dan keandalan hasil tes lab.

Pada dimensi daya tanggap dari kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu Bandung, faktor terpenting yang dipersepsikan oleh pasien adalah kesigapan petugas dalam menangani keluhan atau permintaan pasien. Hal ini sejalan dengan fakta di lapangan bahwa nilai mean tertinggi merujuk kepada indikator yang sama yakni tentang kesigapan petugas. Secara berurutan penelitian ini mengkonfirmasi bahwa daya tanggap dapat dicerminkan oleh kesigapan menangani keluhan atau permintaan pasien, petugas yang memberikan informasi jelas serta mudah dipahami, petugas yang selalu siap membantu pasien, serta petugas lab yang memberikan pelayanan dengan cepat.

Pada dimensi jaminan dari kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu Bandung, faktor terpenting yang paling dipersepsikan oleh pasien adalah tindakan preventif yang dilakukan dalam memastikan keselamatan pasien. Sementara fakta di lapangan menunjukkan bahwa pasien menilai laboratorium RS Paru Rotinsulu telah mematuhi semua standar kesehatan dan keselamatan yang berlaku. Dimensi jaminan menyoroti pentingnya tindakan preventif yang diambil oleh laboratorium untuk memastikan keselamatan pasien. Pasien mempersepsikan bahwa tindakan preventif ini merupakan faktor terpenting dalam kualitas layanan laboratorium. Temuan di lapangan mendukung persepsi ini, menunjukkan bahwa pasien merasa laboratorium telah mematuhi semua standar kesehatan dan keselamatan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan kesesuaian antara persepsi pasien dan kenyataan di lapangan, mencerminkan kualitas layanan yang baik dalam aspek jaminan keselamatan.

Pada dimensi empati dari kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu Bandung, faktor terpenting adalah pemahaman yang baik dari petugas laboratorium atas kebutuhan pasien. Sebaliknya fakta di lapangan menunjukkan bahwa hal ini adalah indikator yang dinilai paling rendah. Dimensi empati menekankan pentingnya pemahaman petugas laboratorium terhadap kebutuhan pasien. Meskipun pasien menganggap pemahaman ini sebagai faktor terpenting, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa empati adalah area dari kualitas layanan laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung yang ditemukan paling lemah. Indikator ini dinilai paling rendah oleh pasien, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja laboratorium dalam hal empati. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam cara petugas laboratorium memahami dan merespons kebutuhan pasien.

Secara umum bahwa dimensi dari kualitas layanan dapat tercermin dengan baik dan bermakna penting untuk setiap aspeknya. Temuan penting penelitian ini menunjukkan bahwa nilai bobot faktor tertinggi adalah empati, sehingga kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu paling dicerminkan oleh empati yang ditunjukkan oleh pegawainya. Namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi adalah kehandalan, menunjukkan bahwa pengguna layanan paling merasakan keandalan dari Lab RS Rotinsulu. Hasil ini ditemukan berbeda dengan hasil empiris sebelumnya pada konteks layanan kesehatan dimana daya tanggap merupakan hal

yang dipertimbangkan terpenting untuk mendorong kepuasan dari pasien puskesmas (Novira et al., 2020), dan dalam konteks institusi pendidikan daya tanggap juga ditemukan sebagai dimensi terpenting dari kualitas layanan (Zulvia et al., 2022). Sementara dalam konteks kualitas layanan yang dianalisis menggunakan analisis faktor konfirmatori, temuan penelitian tidak mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa bukti fisik merupakan hal terpenting yang paling mencerminkan kualitas layanan bagi pengguna layanan (Pradesa et al., 2022).

Berdasarkan hal tersebut maka temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat varian dari hasil yang berbeda – beda ketika mengulas dimensi dari kualitas layanan. Faktor kontekstual dapat dipertimbangkan berperan dalam perbedaan tersebut. Bagaimanapun kualitas layanan bagi penyedia jasa adalah penting, tetapi jika melihat dimensi apa yang terpenting dari layanan yang berkualitas perlu untuk melihat terlebih dahulu jenis atau sektor dari organisasi penyedia layanannya.

Penelitian ini menunjukkan adanya kesesuaian dan ketidaksesuaian antara persepsi pasien dan kenyataan di lapangan terkait kualitas layanan di Laboratorium RS Rotinsulu Bandung. Pada dimensi jaminan, laboratorium berhasil memenuhi harapan pasien terkait keselamatan. Namun, pada dimensi empati, terdapat kesenjangan signifikan antara harapan pasien dan kinerja aktual laboratorium. Meskipun empati memiliki bobot faktor tertinggi, menunjukkan pentingnya dimensi ini dalam kualitas layanan, keandalan adalah dimensi yang paling dirasakan oleh pasien, menunjukkan bahwa laboratorium lebih unggul dalam aspek ini. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, laboratorium perlu fokus pada peningkatan empati petugas laboratorium terhadap pasien, selain fokus pada pembenahan atau peningkatan fasilitas dalam ruang tunggu di Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung.

## **SIMPULAN**

Bahwa kelima hal yang teridentifikasi sebelumnya terbukti dapat mencerminkan kualitas layanan pada Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung. Secara umum kualitas layanan Laboratorium RS Rotinsulu Bandung dicerminkan dengan empati, daya tanggap, jaminan, kehandalan, serta bukti fisik. Diketahui pula pasien secara umum telah mempersepsikan kualitas layanan Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung dalam kategori yang baik. Diketahui bahwa hal yang paling baik dari RSUP Rotinsulu Bandung adalah tentang keandalan dalam layanan yang disediakan kepada pengguna layanan. Model konseptual tentang kualitas layanan pada Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung telah terkonfirmasi dengan baik pada penelitian ini. Seluruh konstruk mempunyai tingkat keajegan serta kesahihan yang sangat baik sehingga dapat dipertimbangkan untuk dikaji kembali pada konteks atau subyek penelitian lainnya di masa mendatang.

## **SARAN**

Perlunya bagi Pengelola Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung dalam memperbaiki kualitas layanan terutama dalam hal bukti fisik. Perbaikan atau peningkatan dari aspek bukti fisik ini dapat dimulai dengan peningkatan kenyamanan dari ruang tunggu maupun fasilitas yang disediakan pada Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung. Bentuk perbaikan tersebut penting untuk mendorong peningkatan layanan pada Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung yang lebih berkualitas sehingga diharapkan daya saing maupun reputasi dari Laboratorium RSUP Rotinsulu Bandung semakin hari menjadi semakin lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abelia, H. I., Heriyanto, M., & Safitri, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Layanan IndiHome pada PT Telkom Indonesia Witel Riau Daratan Pekanbaru. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 143–150.
- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 1570–1574.
- Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 218–235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>

- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment ( QFD ). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1585–1592.
- Dharmanegara, I. B. A., Sulistyan, R. B., & Agustina, I. (2021). How Well Public Service Motivation and Job Satisfaction in Enhancing the Effect of Compensation on Job Performance? *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(2), 181–192. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i2.853>
- Haryanto, N. D., Zulvia, P., & Setiawan, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100. *Progress Conference*, 4(1), 413–423.
- Mahajani, M. K., Asi, L. L., & Mendo, A. Y. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302.
- Nuraeni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis ( IPA ) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93.
- Pantulu, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Indihome Fiber Di Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 2620–2623. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Pradesa, H. A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 725–734. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419>
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83–102.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)
- Putranto, R. A., & Anwar, S. (2021). Tinjauan Empiris Motivasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi : Sebuah Studi Pada Aparatur Sipil Negara Di Bandung. *Progress Conference*, 4(1), 424–431.
- Sanosra, A. (2016). Atribut Dimensi Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri Pada Nasabah Mahasiswa Unmuh Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 36–45.
- Sianipar, D. M., Budiman, N. K., Qorihatunnasik, A., & Maesaroh, S. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Fitur Go-Food. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 859–866.
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50. <https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality : An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128–141.

Zulvia, P., & Haryanto, N. D. (2021). Increasing Customer Satisfaction Through Improving Service Quality At the Purworejo Post Office 54100. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 195–211. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.796>