



Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban Menggunakan Metode SERVQUAL dan Kano

Anggia Kalista¹

¹Universitas PGRI Ronggolawe, Tuban, Indonesia, anggiakalista@gmail.com

Corresponding Author: anggiakalista@gmail.com¹

Abstract: *This study developed a service quality evaluation framework by integrating the SERVQUAL and Kano methods by integrating the SERVQUAL and Kano methods to analyze service gaps and classify attributes that influence visitor satisfaction. The study was conducted at the Tuban Regency Public Library using data collected from 96 respondents. Digital analysis tools were used to support data processing and visualization, as well as the rapid and accurate visualization of analysis results. The SERVQUAL results indicate that all dimensions exhibit negative gap values, with the largest gap in the reliability dimension, indicating that the service has not yet fully met user expectations. Kano analysis revealed that most attributes fall into the “Must-be” and “One-dimensional” categories, underscoring the importance of fulfilling basic aspects to maintain satisfaction. The integration of SERVQUAL and Kano methods produced more targeted service improvement priorities, particularly for attributes with the highest gaps and those classified as essential according to Kano. These findings underscore the effectiveness of AI-based approaches in supporting data-driven decision-making and enhancing public service management in the digital age.*

Keywords: artificial intelligence, SERVQUAL, Kano, service quality

Abstrak: Penelitian ini mengembangkan kerangka evaluasi kualitas pelayanan dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL dan Kano dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL dan Ka-no untuk menganalisis kesenjangan layanan serta klasifikasi atribut yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Studi dilakukan pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban dengan data yang diperoleh dari 96 responden. Penggunaan perangkat analisis digital mendukung proses pengolahan dan visualisasi data secara lebih efisien secara cepat dan akurat. Hasil SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, dengan kesenjangan terbesar pada dimensi reliability, yang menandakan layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Analisis Kano mengungkap sebagian besar atribut tergolong Must-be dan One-dimensional, menegaskan pentingnya pemenuhan aspek-aspek dasar untuk menjaga kepuasan. Integrasi kedua metode menghasilkan prioritas perbaikan layanan yang terarah, khususnya pada atribut dengan kesenjangan tertinggi dan kategori esensial menurut Kano. Temuan ini menegaskan efektivitas pendekatan berbasis AI dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data serta peningkatan manajemen layanan publik di era digital.

Kata Kunci: artificial, intelligence, servqual, kano, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk layanan perpustakaan. Perpustakaan tidak lagi sekadar menjadi tempat penyimpanan koleksi buku, tetapi bertransformasi menjadi pusat literasi, pusat informasi digital, dan ruang publik berbasis pengetahuan. Di Indonesia, peran strategis perpustakaan ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menekankan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa.

Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan pengelolaan perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kelengkapan koleksi, tetapi juga dari aspek kenyamanan fasilitas, kompetensi pustakawan, kecepatan layanan, serta kemudahan akses terhadap layanan digital. Tingginya kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada kepuasan pengunjung, yang pada akhirnya menentukan keberlanjutan dan citra lembaga perpustakaan di tengah persaingan layanan informasi berbasis teknologi.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban sebagai salah satu lembaga layanan publik di bidang literasi juga menghadapi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan, terutama pascapandemi Covid-19 yang mendorong perubahan pola kunjungan dan kebutuhan informasi masyarakat. Meskipun terjadi peningkatan jumlah kunjungan, masih ditemukan sejumlah keluhan dari pengunjung, antara lain keterbatasan koleksi tertentu, kenyamanan ruang baca, serta optimalisasi layanan digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam era smart city dan digital governance, masyarakat menuntut layanan yang cepat, responsif, transparan, dan berbasis teknologi. Apabila kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan tidak segera diidentifikasi dan ditangani, maka hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan bahkan loyalitas pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan pengukuran kualitas pelayanan yang mampu mengidentifikasi secara rinci aspek layanan yang belum memenuhi ekspektasi pengguna serta menentukan prioritas perbaikannya.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna perpustakaan maupun layanan publik lainnya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik, terutama pada dimensi responsiveness, assurance, reliability, dan empathy. Penelitian lain juga membuktikan bahwa metode SERVQUAL efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan layanan, sedangkan metode Kano mampu mengklasifikasikan atribut layanan berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Integrasi SERVQUAL dan Kano dinilai mampu menghasilkan prioritas perbaikan layanan yang lebih komprehensif dibandingkan penggunaan satu metode secara terpisah.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada sektor perbankan, rumah sakit, atau perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian yang secara spesifik mengkaji perpustakaan umum daerah, khususnya dengan pendekatan integratif SERVQUAL dan Kano, masih relatif terbatas.

Selain itu, sebagian penelitian terdahulu hanya menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan layanan tanpa mengidentifikasi klasifikasi kebutuhan pengguna berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan. Di sisi lain, penelitian yang

menggunakan metode Kano sering kali tidak mengukur secara kuantitatif tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan integrasi metode SERVQUAL dan Kano pada konteks perpustakaan umum daerah, yang masih jarang diteliti dibandingkan sektor layanan publik lainnya dalam menganalisis kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban. Pendekatan ini tidak hanya mengidentifikasi dimensi layanan yang memiliki nilai gap tertinggi, tetapi juga mengklasifikasikan atribut pelayanan ke dalam kategori kebutuhan pengguna (Must-be, One-dimensional, Attractive, Indifferent, Reverse, dan Questionable) sehingga menghasilkan rekomendasi prioritas perbaikan yang lebih strategis dan kontekstual.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban dengan menggunakan integrasi metode SERVQUAL dan Kano. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap layanan perpustakaan, (2) mengklasifikasikan atribut pelayanan berdasarkan kategori kebutuhan pengguna, serta (3) merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang dilaksanakan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban. Penelitian melibatkan 96 pengunjung yang dipilih menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga jumlah tersebut dinilai representatif dalam menggambarkan populasi pengunjung perpustakaan. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengunjung melalui pendekatan integratif antara metode SERVQUAL dan Model Kano.

Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner SERVQUAL dan kuesioner Model Kano. Instrumen SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan pengunjung terhadap lima dimensi layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sugiyono, 2023). Sementara itu, Model Kano disusun dalam bentuk pasangan pertanyaan fungsional dan disfungsional terhadap 17 atribut layanan yang kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori Must-be, One-dimensional, Attractive, Indifferent, Reverse, dan Questionable. Sebelum digunakan pada sampel utama, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba (pilot sample) guna memastikan ketepatan dan konsistensi butir pertanyaan (Wahyuni, 2021).

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menghitung nilai GAP (Persepsi – Harapan) pada setiap atribut pelayanan, menentukan bobot kepentingan berdasarkan skor harapan, mengklasifikasikan atribut ke dalam kategori Model Kano menggunakan tabel evaluasi Kano, serta mengintegrasikan hasil analisis SERVQUAL dan Kano untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Proses perhitungan dan visualisasi data dilakukan secara sistematis dengan bantuan perangkat analisis dan AI tools guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pengolahan data (Yusup, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen kepuasan menggunakan pilot sample sebanyak 30 responden. Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar butir memiliki nilai korelasi di atas nilai r-tabel sehingga dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai $> 0,70$ sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Tiga butir yang tidak valid dihapus, sehingga tersisa 17 butir untuk analisis selanjutnya.

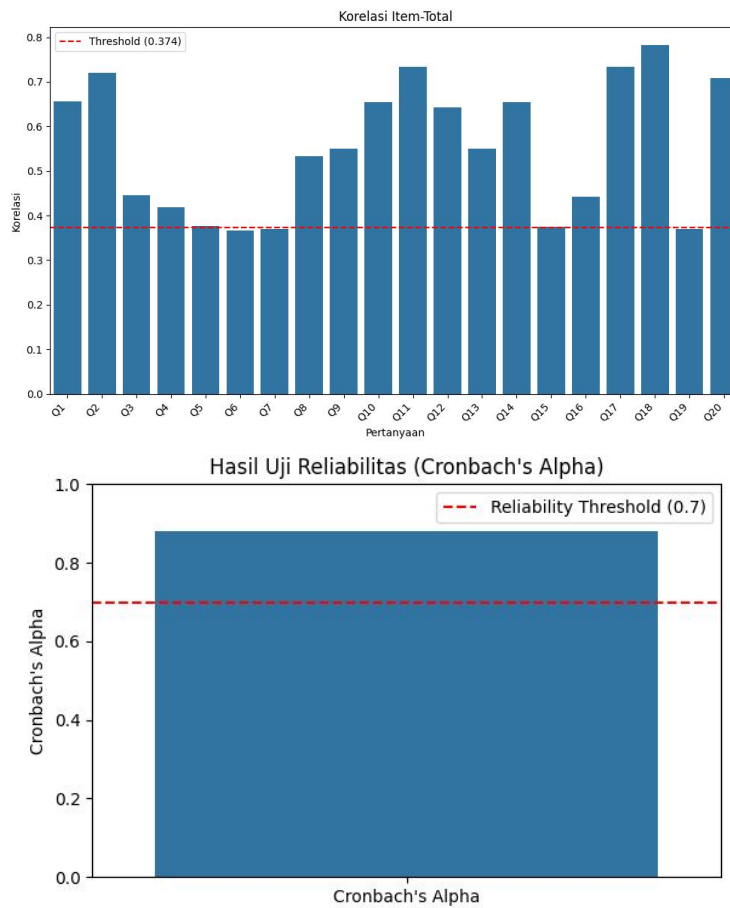


Fig. 1. (a) Hasil Visualisasi Validitas Instrumen; (b) Hasil Visualisasi Reliabilitas Instrumen

Analisis SERVQUAL

Analisis SERVQUAL mengungkapkan GAP negatif pada seluruh dimensi, yang menandakan layanan perpustakaan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Rata-rata GAP per dimensi adalah sebagai berikut:

Table 1. Rata-rata GAP per Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Jumlah Butir	Rata-rata GAP
Tangible	4	-0,99
Reliability	2	-1,09
Responsiveness	4	-0,94
Assurance	4	-0,92
Empathy	3	-0,83

Dimensi Reliability menunjukkan GAP terbesar (-1,09), utamanya pada aspek kelancaran peminjaman (Q5). Sebaliknya, Empathy memiliki GAP terkecil (-0,83), menandakan sikap ramah petugas relatif dekat dengan harapan.

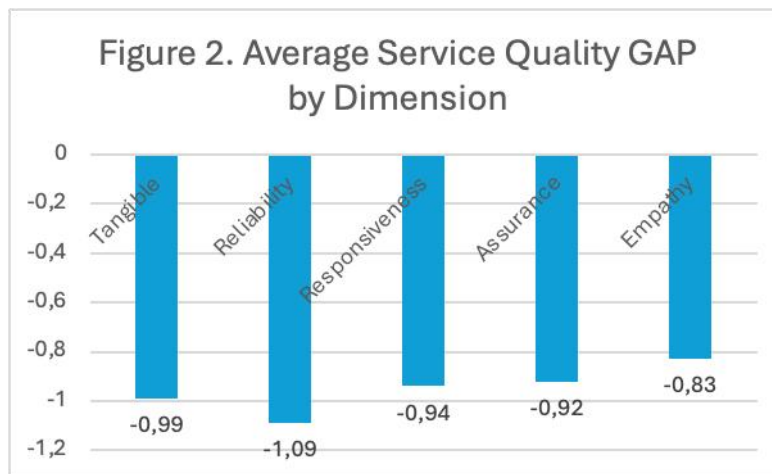


Fig. 2. (a) Grafik Rata-rata GAP per Dimensi SERVQUAL

Analisis Kano

Klasifikasi Kano yang dihasilkan (dengan bantuan AI tools) menunjukkan distribusi kategori sebagai berikut:

Table 2. Distribusi Kategori Kano

Kategori	Jumlah Atribut	Contoh Atribut
Must-be (M)	7	Q5 Kelancaran peminjaman, Q10 Informasi terbaru, Q2 Kerapian ruang baca, Q13 Kesopanan petugas
One-dimensional (O)	5	Q4 Akses Tulib, Q12 Keamanan digital, Q6 Kecepatan layanan
Attractive (A)	2	Q9 Bantuan layanan digital, Q11 Kompetensi digital petugas
Indifferent (I)	2	Q15 Perhatian individu, Q16 Ketersediaan bantuan
Reverse (R)	1	Q1 Kenyamanan fisik
Questionable (Q)	0	–

Mayoritas atribut masuk kategori Must-be dan One-dimensional, yang menunjukkan kebutuhan mendasar dan hubungan linear dengan kepuasan.

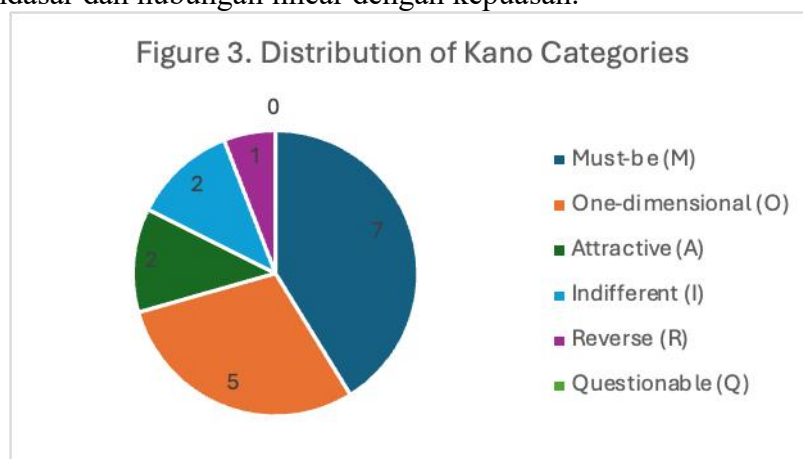


Fig. 3. (a) Distribusi Kategori Kano

Integrasi SERVQUAL dan Kano

Integrasi hasil GAP dan kategori Kano (diproses dengan AI tools) menghasilkan peta prioritas. Sebagai contoh, beberapa atribut prioritas teratas adalah:

Table 3. Integrasi GAP dan Kategori Kano

Atribut	GAP	Ranking	Kategori	Prioritas
Q5 – Kelancaran peminjaman	- 1,21	1	Must-be	Sangat Tinggi
Q4 – Akses/Tampilan Tulib	- 1,19	2	One-dimensional	Tinggi
Q9 – Bantuan layanan digital	- 0,99	3	Must-be	Sangat Tinggi
Q11 – Kompetensi digital petugas	- 0,98	4	Must-be	Sangat Tinggi
Q10 – Informasi terbaru	- 0,97	5	Must-be	Sangat Tinggi

Berdasarkan integrasi, prioritas strategi meliputi digitalisasi layanan peminjaman, optimalisasi sistem Tulib, pelatihan petugas, peningkatan penyebaran informasi, dan penguatan keamanan data.

Pembahasan

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa sebagian besar butir pertanyaan memiliki nilai korelasi di atas r-tabel, sehingga dinyatakan mampu mengukur konstruk kepuasan pengunjung secara tepat. Tiga butir yang tidak memenuhi kriteria validitas dieliminasi, sehingga tersisa 17 butir yang layak dianalisis lebih lanjut. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh $> 0,70$ menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen SERVQUAL dan Kano yang digunakan telah memenuhi standar pengukuran penelitian kuantitatif dan dapat dipercaya dalam merepresentasikan persepsi serta harapan pengunjung perpustakaan. Dengan demikian, hasil analisis selanjutnya memiliki dasar metodologis yang kuat.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai GAP negatif, yang berarti persepsi pengunjung masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Dimensi Reliability memiliki GAP terbesar (-1,09), yang mengindikasikan bahwa aspek keandalan layanan menjadi titik lemah utama. Secara khusus, atribut Q5 mengenai kelancaran peminjaman mencatat nilai GAP tertinggi (-1,21), menunjukkan bahwa proses peminjaman belum berjalan optimal, baik dari segi sistem maupun prosedur pelayanan. Kondisi ini dapat berdampak langsung pada kepuasan karena reliability merupakan dimensi inti dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan layanan. Dimensi Tangible (-0,99), Responsiveness (-0,94), dan Assurance (-0,92) juga menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas layanan. Hal ini menandakan bahwa fasilitas fisik, kecepatan tanggapan, serta jaminan kompetensi petugas masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi Empathy memiliki GAP terkecil (-0,83), yang menunjukkan bahwa sikap ramah dan perhatian petugas relatif mendekati ekspektasi pengunjung. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek interpersonal sudah cukup baik, namun perlu didukung oleh sistem layanan yang lebih andal dan terintegrasi.

Analisis Kebutuhan Pengunjung Berdasarkan Model Kano

Hasil klasifikasi Model Kano menunjukkan bahwa mayoritas atribut pelayanan termasuk dalam kategori Must-be (7 atribut) dan One-dimensional (5 atribut). Atribut kategori Must-be, seperti kelancaran peminjaman (Q5), informasi terbaru (Q10), kerapian ruang baca (Q2), dan kesopanan petugas (Q13), merupakan kebutuhan dasar yang apabila tidak terpenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan signifikan. Temuan ini sejalan dengan hasil SERVQUAL yang menunjukkan bahwa beberapa atribut Must-be justru memiliki nilai GAP tinggi, sehingga menjadi prioritas perbaikan mendesak.

Atribut kategori One-dimensional, seperti akses dan tampilan sistem Tulib (Q4), keamanan digital (Q12), dan kecepatan layanan (Q6), menunjukkan hubungan linear dengan kepuasan. Artinya, semakin baik kinerjanya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung. Sementara itu, atribut Attractive seperti bantuan layanan digital (Q9) dan kompetensi digital petugas (Q11) berpotensi meningkatkan kepuasan secara signifikan apabila dioptimalkan, meskipun ketidakhadirannya tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan berat. Keberadaan satu atribut Reverse (Q1 – kenyamanan fisik) menunjukkan adanya variasi persepsi responden yang perlu ditelusuri lebih lanjut dalam pengambilan kebijakan.

Integrasi SERVQUAL dan Kano dalam Penentuan Prioritas

Integrasi hasil SERVQUAL dan Kano menghasilkan peta prioritas perbaikan yang lebih komprehensif. Atribut Q5 (Kelancaran peminjaman) menempati peringkat pertama dengan GAP -1,21 dan termasuk kategori Must-be, sehingga dikategorikan sebagai prioritas sangat tinggi. Artinya, pembenahan sistem peminjaman, baik melalui digitalisasi maupun penyederhanaan prosedur, menjadi langkah strategis yang paling mendesak.

Atribut Q4 (Akses/Tampilan Tulib) yang termasuk kategori One-dimensional dengan GAP -1,19 juga menjadi prioritas tinggi. Optimalisasi sistem katalog digital dan antarmuka pengguna yang lebih ramah akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan. Selain itu, atribut Q9 (Bantuan layanan digital), Q11 (Kompetensi digital petugas), dan Q10 (Informasi terbaru) yang termasuk kategori Must-be dan memiliki GAP cukup besar menunjukkan pentingnya transformasi digital serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Secara keseluruhan, integrasi kedua metode menunjukkan bahwa perbaikan tidak hanya perlu difokuskan pada penurunan nilai GAP, tetapi juga pada karakteristik kebutuhan pengguna. Strategi yang dapat dirumuskan meliputi digitalisasi layanan peminjaman, optimalisasi sistem Tulib, pelatihan kompetensi digital petugas, peningkatan diseminasi informasi koleksi terbaru, serta penguatan keamanan data. Pendekatan integratif ini memberikan arah kebijakan yang lebih terstruktur dan berbasis kebutuhan riil pengunjung dalam meningkatkan kepuasan layanan perpustakaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan ditemukannya nilai GAP negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL, yang berarti persepsi pengunjung masih berada di bawah tingkat ekspektasi mereka. Dimensi Reliability menjadi aspek paling kritis dengan nilai GAP terbesar, terutama pada atribut kelancaran proses peminjaman. Meskipun dimensi Empathy memiliki GAP paling kecil, secara keseluruhan masih diperlukan upaya perbaikan agar layanan dapat memenuhi standar pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan analisis Model Kano, sebagian besar atribut pelayanan termasuk dalam kategori Must-be dan One-dimensional. Atribut kategori Must-be merupakan kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi karena kegagalannya akan menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan. Sementara itu, atribut One-dimensional menunjukkan bahwa peningkatan kinerja layanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengunjung. Temuan ini

menegaskan bahwa aspek keandalan sistem, akses layanan digital, serta kompetensi petugas menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan.

Integrasi metode SERVQUAL dan Kano menghasilkan rekomendasi prioritas perbaikan yang lebih terarah dan strategis. Perbaikan utama yang perlu dilakukan meliputi optimalisasi sistem peminjaman, peningkatan kualitas dan tampilan layanan digital, pelatihan kompetensi digital petugas, serta peningkatan penyebaran informasi koleksi terbaru. Dengan menerapkan strategi berbasis hasil integrasi tersebut, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan memperkuat tingkat kepuasan serta loyalitas pengunjung.

Acknowledgements

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tuban yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing atas masukan dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Jayani, Y. D. (2013). *Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan metode Servqual dan Kano* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).
- Mahfudhotin, S. (2015, April 12). Tingkat minat baca masyarakat Tuban meningkat signifikan. *tubankab.go.id*. <https://tubankab.go.id/entry/tingkat-minat-baca-masyarakat-tuban-meningkat-signifikan>
- Marfirah, S. (2024). *Respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala* (Skripsi, UIN Ar-Raniry).
- Negoro, S. S. (2021). Kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *JIAP*, 10(1).
- Nurlia, N. (2018). Strategi pelayanan dengan konsep service excellent. *Meraja Journal*, 1(2), 17–30.
- Pulungan, F. H., & Harahap, M. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. *J-Mabisya*, 4(2), 13–23.
- Pudjo, M. D., & Setyanti, S. W. L. H. (2023). Peningkatan kualitas produk Proll Tape di Kabupaten Jember dengan metode QFD dan Kano. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1849–1860.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sarjono, H., & Natalia, N. (2014). Servqual dalam pelayanan kelas pada laboratorium manajemen. *Binus Business Review*, 5(1), 404–417.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Ulfah, M., Muharam, S., Maisyaroh, M., Saputri, R. Z., Gifari, N. A., & Mardatillah, A. (2023). Sistem manajemen mutu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Prima: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 190–197.
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26–32.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).