



## Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode *Servperf* dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

### *Quality analisys of health services using Servperf and IPA methods in outpatient at Malahayati Islamic Hospital Medan*

Raihanis Anastasya<sup>1</sup>  , Fitriani Pramita Gurning<sup>2</sup> 

<sup>1,2</sup>Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia



Penulis Korespondensi: [raihanisanastasya01@gmail.com](mailto:raihanisanastasya01@gmail.com)

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Received 27 July 2023

Revised 10 August 2023

Accepted 30 September 2023

Available online

<https://talenta.usu.ac.id/trophico>

E-ISSN: 2797-751X

P-ISSN: 2774-7662

##### How to cite:

Anastasya, R., & Gurning, F. P. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode *Servperf* dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Tropical Public Health Journal*, 3(2), 105-111.

#### ABSTRACT

*When it comes to satisfying customers whose requirements are becoming more varied over time, quality of service in a business network is a key factor. Patients at Malahayati Islamic Hospital Medan continue to have concerns regarding the quality of care they get and the WOTJ quality indicator, which now stands at 55% instead of the target 100%. The goal of this study is to use the Servperf and IPA techniques to examine the degree of outpatient satisfaction at Malahayati Islamic Hospital Medan along the categories of tangibles, dependability, responsiveness, assurance, and emphasizing. A quantitative survey with a cross-sectional design was used for this study. This research used purposive sampling to collect data from a representative sample of 96 outpatients from Hospital in Medan. Based on the findings of this research, Malahayati Islamic Hospital Medan can enhance the quality of its outpatient treatment by focusing on three specific service aspects. The waiting area and exam rooms need to be more relaxing, drugs should be delivered quickly, and the doctors and other personnel should be more personable. Prescriptions for both outpatient and inpatient use must enter the pharmacy via different entrances to prevent a backlog.*

**Keywords:** *Outpatient Care, Service Quality, Servperf, IPA*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.32734/trophico.v3i2.13234>

## 1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan layanan kesehatan yang setiap saat dibutuhkan oleh masyarakat, rumah sakit menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 merupakan jenis fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, dengan rawat jalan sebagai salah satu pelayanannya. Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanannya rumah sakit diklasifikasikan menjadi rumah sakit kelas A, B, C dan D. Penyelenggaraan rumah sakit dapat dapat didirikan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Swasta. Rumah sakit swasta memiliki prospek yang bagus apabila memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Menyambut baik keinginan pelanggan di rumah sakit merupakan kunci keberlangsungan rumah sakit itu sendiri. Memahami kebutuhan pasien mempertimbangkan umpan balik dari pasien merupakan salah satu konsep manajemen yang tidak boleh diabaikan. Kenyataannya, terdapat perbedaan apa yang diminta pelanggan dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Kelancaran rumah sakit dan reputasinya di masyarakat dapat terpengaruh jika perbedaan ini tidak ditangani secara efektif (Sidiq, 2019).

Rumah Sakit Islam Malahayati adalah Rumah Sakit Umum Swasta Kelas C yang bergerak dalam bidang pelayanan medis tujuan membantu pemerintah dalam melayani masyarakat Terdapat peningkatan kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 17.928 antara tahun 2021 dan 2022, sehingga pasien merasa tidak nyaman dikarenakan ruang pendaftaran dan ruang tunggu pasien berada didalam satu ruangan yang sama. Berdasarkan hasil survei yang penulis lakukan, 7 dari 10 pasien rawat jalan mengeluhkan pelayanan yang lambat, waktu pengambilan obat yang lama, dan perilaku petugas yang tidak ramah. Salah satu dari mereka menjelaskan bahwa kunjungan dokter poli tidak sesuai dengan jam yang ditentukan.

Salah satu upaya dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta resiko Rumah Sakit dilakukan pemantauan dan evaluasi dengan pengukuran indicator mutu, salah satunya adalah Indikator Mutu Prioritas Rumah Sakit (IMP-RS) yang terdiri dari 10 indikator, memuat indikator mutu waktu tunggu penyelesaian pelayanan resep obat, salah satunya yaitu Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi (WTOJ). meskipun hasil yang diukur hanya 55 persen dari yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati Medan yaitu 100 persen. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan obat karena masuknya resep pasien rawat inap dan rawat jalan secara bersamaan. Wawancara terhadap sepuluh pasien secara acak di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, dan menemukan bahwa tujuh dari sepuluh pasien rawat jalan merasa kurang puas dengan layanan rumah sakit dibandingkan yang mereka harapkan karena waktu tunggu yang lama untuk layanan dan administrasi pengobatan, serta kurangnya staf. dari keramahan dan menolong. komunikatif. Salah satunya menyebut dokter poli yang berkunjung itu melanggar standar jam kerja profesinya.

Pengukuran kepuasan pasien dengan metode *Servperf* mirip dengan model *SERVQUAL*, yaitu membandingkan harapan pelanggan dengan persepsi layanan yang diterima. Namun, model *SERVPERF* lebih terfokus pada pengukuran kinerja spesifik penyedia layanan, daripada mengidentifikasi kesenjangan dalam kualitas layanan (Cronin & Taylor, 1994), metode ini bisa menganalisis apakah harapan pasien sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Sedangkan teknik IPA digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara tingkat harapan dan kenyataan (Winarno & T, 2018), agar pihak manajemen rumah sakit mengetahui atribut dan dimensi apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Rumah Sakit Islam Malahayati, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode *Servperf* (*Service Performance*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan”. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Malahayati dengan menggunakan metode *Servperf* (*Service Performance*) dan IPA serta menganalisis atribut apa saja yang perlu diperbaiki agar terjadi peningkatan dalam hal mutu pelayanan kesehatan melalui dimensi penampilan fisik (*Tangibility*), kehandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), jaminan keamanan (*Assurance*), dan sikap peduli (*Emphaty*).

## 2. Metode

Jenis penelitian ini adalah survey kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Islam Malahayati sebanyak 39.351 pada tahun 2021. Jumlah sampel adalah 96 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus ukuran sampel minimal (Lemeshow, 1997). Karakteristik sampel dalam penelitian ini yaitu kriteria inklusi : pasien berusia  $\geq 17$  tahun, pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner, pasien yang berkunjung lebih dari 1 kali. Sedangkan kriteria eksklusi : pasien yang mengisi kuesioner tidak lengkap dan pasien memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi.

Variable bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi penampilan fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan keamanan dan sikap peduli. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Pengukuran *Service Performance* digunakan untuk mengukur harapan dan kenyataan yang diinginkan oleh pasien dengan proses indentifikasi dan menghitung rata-rata tingkat harapan dan kenyataan tiap atribut, dengan persamaan matematika berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata skor tingkat kinerja faktor ke-i

$\bar{Y}$  = Rata-rata skor tingkat kepentingan faktor ke-i

$\sum X_i$  = Total skor tingkat kinerja faktor ke-i

$\sum Y_i$  = Total skor tingkat kepentingan faktor ke-i  
 n = Total Sampel

Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata dari skor rata-rata seluruh atribut adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kinerja keseluruhan atribut

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

K = Jumlah atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

N = Jumlah pertanyaan

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus menjadi prioritas perbaikan guna untuk peningkatan mutu pelayanan menggunakan mc Exel. Perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja akan mengungkapkan pentingnya berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan matematika berikut:

$$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan rumus tingkat kesesuaian IPA:

$T_k$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan

### 3. Hasil

#### 3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Variabel	n	%
Umur (Tahun)		
17-25 tahun	31	32,3%
25-45 tahun	29	30,2%
> 45 tahun	36	37,5%
Total	96	100%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	25	26%
Perempuan	71	74%
Total	96	100%
Pendidikan		
SD	1	1%
SMP	7	7,3%
SMA	31	32,3%
Diploma	7	7,3%
S1	50	52,1%
Total	96	100%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	6	6,3%
PNS	16	16,7%
Swasta	41	42,7%
Tidak Bekerja	21	21,9%
IRT	8	8,3%
Polisi	1	1%
Pedagang	2	2,1%
Bidan	1	1%
Total	96	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 31 orang (32,3%), usia 25-45 tahun sebanyak 29 orang (30,2%), dan > 45 Tahun sebanyak 36 orang (37,5%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang (26%), dan jenis kelamin perempuan sebanyak 71 orang (74%).

Berdasarkan Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu, SD sebanyak 1 orang (1%), SMP sebanyak 7 orang (7,3%), SMA sebanyak 31 orang (32,3%) orang, Diploma sebanyak 7 (7,3%) orang, dan S-1 sebanyak 50 orang (52,15%). Berdasarkan pekerjaan responden, pekerjaan tertinggi yaitu swasta sebanyak 41 orang (42,7%) dan pekerjaan responden lainnya yaitu polisi, dan bidan sebanyak 1 (1%) responden.

### 3.2. Analisis Perhitungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servperf

Perhitungan mutu pelayanan kesehatan dengan metode Servperf berdasarkan 5 (lima) atribut yaitu dimensi penampilan fisik, dimensi keandalan, dimensi cepat tanggap, dimensi jaminan keamanan dan dimensi sikap peduli. Skor penilaian pada setiap atribut dihitung dari kuesioner yang diberikan kepada pasien, sedangkan untuk harapan didapatkan dari indikator yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati.

Tabel 2. Perhitungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servperf

Atribut	Skor Penilaian		Tingkat Kesesuaian	Rata-rata	
	Kenyataan	Harapan		X	Y
<b>Dimensi Penampilan Fisik</b>					
Tenaga Medis berpenampilan rapi	357	411	87%	3,7	4,3
Kebersihan di ruang tunggu dan ruang pemeriksaan rawat jalan	334	428	78%	3,5	4,5
Kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pemeriksaan rawat jalan	298	432	69%	3,1	4,5
Fasilitas tambahan yang menarik seperti TV dan wi-fi	297	342	87%	3,1	3,6
<b>Dimensi Keandalan</b>					
Tenaga Medis cepat dalam melayani pasien	336	420	80%	3,5	4,4
Tenaga Medis teliti dalam melakukan pemeriksaan	354	430	82%	3,7	4,5
Tenaga Medis andal dan terampil dalam melayani pasien	352	427	83%	3,7	4,4
Waktu pelayanan obat yang cepat	214	423	51%	2,2	4,4
<b>Dimensi Cepat Tanggap</b>					
Tenaga Medis selalu siap membantu pasien jika mengalami kesulitan	335	416	80%	3,5	4,3
Tenaga Medis tanggap apabila ada keluhan dari pasien	337	421	80%	3,5	4,4
Tenaga Medis berusaha membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi	332	413	80%	3,5	4,3
Tenaga Medis memberikan informasi pelayanan yang diberikan secara jelas kepada pasien	351	422	83%	3,7	4,4
<b>Dimensi Jaminan Keamanan</b>					
Pasien yakin akan kemampuan Tenaga Medis	362	427	87%	3,8	4,3
Tenaga Medis memakai APD lengkap dalam melayani pasien	338	403	84%	3,5	4,2
Tenaga Medis melakukan tindakan yang pasti dalam memberikan pelayanan	350	425	82%	3,6	4,5
Tenaga Medis memberikan kepastian dan kejelasan waktu pelayanan agar pasien cepat mendapatkan pelayanan	334	414	80%	3,5	4,3
<b>Dimensi Sikap Peduli</b>					
Tenaga Medis dan Petugas lain ramah dalam memberikan pelayanan	309	428	72%	3,2	4,5
Tenaga Medis selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	332	424	78%	3,5	4,4
Tenaga Medis dan Petugas Lain sopan terhadap pasien	333	424	79%	3,5	4,4
Tenaga Medis dan Petugas Lain selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien	332	398	83%	3,5	4,2

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai kesesuaian terendah terdapat pada kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pemeriksaan rawat jalan sebesar 69%, waktu pelayanan obat yang cepat yaitu sebesar 51%, dan tenaga medis dan petugas lain ramah dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 72%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian tersebut masih di bawah target capaian kepuasan pasien yang ditetapkan rumah sakit yaitu  $\geq 76,6\%$ .

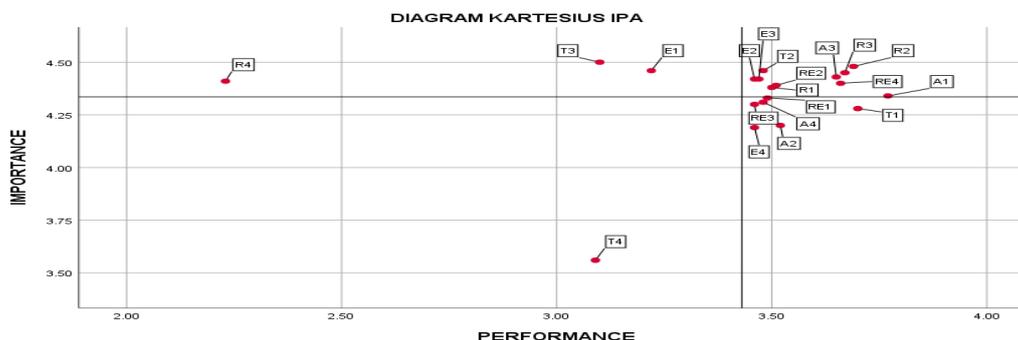
Tabel 3. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Pelayanan Rawat Jalan dari Dimensi *Servperf*

Dimensi	Mean Importance	Mean Performance	Tingkat Kesesuaian (%)
Penampilan Fisik	4,2	3,3	80%
Keandalan	4,4	3,3	74%
Cepat Tanggap	4,4	3,5	81%
Jaminan Keamanan	4,3	3,6	83%
Sikap Peduli	4,4	3,4	78%
Rata-rata keseluruhan	4,3	3,4	79%

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata nilai kesesuaian pada kelima dimensi kinerja layanan adalah 79 persen dimana telah mencapai target kepuasan pasien yang ditetapkan oleh rumah sakit yaitu sebesar  $\geq 76,6$  persen, yang artinya pasien telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Tingkat kesesuaian pada dimensi penampilan fisik adalah 80 persen, yang artinya pasien telah merasa puas dengan penampilan fisik yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Tingkat kesesuaian pada dimensi Keandalan yaitu 74 persen, masih belum mencapai target kepuasan pasien yang artinya pasien merasa tidak puas dengan keandalan dari petugas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Tingkat kesesuaian pada dimensi cepat tanggap yaitu 81 persen, yang artinya pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kesesuaian pada dimensi jaminan keamanan yaitu sebesar 83 persen, yang artinya pasien telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kesesuaian pada dimensi sikap peduli yaitu 78 persen, hal ini menunjukkan bahwa pasien telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Nilai rata-rata keseluruhan dimensi pada skor harapan (*importance*) adalah 4,3 digunakan untuk titik potong sumbu Y, dan rata-rata keseluruhan dimensi pada skor kinerja (*performance*) adalah 3,4 digunakan untuk titik potong sumbu X.

### 3.3. Importance – Performance Analysis (IPA)



Gambar 1. Diagram Kartesius Dimensi *Servperf*

Rincian kuadran Gambar 4.1 di atas dapat dilihat dalam bentuk diagram kartesius yang menempatkan tiga (3) sifat pada kuadran A, sepuluh (10) atribut pada kuadran B, satu (1) atribut pada kuadran C, dan enam (1) atribut pada kuadran D.

Pasien yang menanggapi survei ini memberikan bobot terbesar pada atribut di Kuadran A, yaitu mereka memiliki harapan tertinggi namun belum melihat kinerja optimal. Atribut tersebut adalah:

1. Kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pemeriksaan (Dimensi *Tangibles*)
2. Waktu pelayanan obat yang cepat (Dimensi *Reliability*)
3. Tenaga Medis dan Petugas Lain ramah dalam memberikan pelayanan (Dimensi *Emphaty*)

Kuadran B merupakan atribut yang harus dipertahankan; pasien menganggap penting atribut dalam kuadran ini, dan mereka melihat hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, pimpinan RS Islam Malahayati Medan harus menjaga kualitas atribut ini agar rumah sakit dapat terus berkembang dan sesuai dengan harapan pasien. Termasuk dalam daftar ini adalah :

1. Kebersihan di ruang tunggu dan ruang pemeriksaan rawat jalan (Dimensi *Tangibles*)
2. Tenaga Medis cepat dalam melayani pasien (Dimensi *Reliability*)
3. Tenaga Medis teliti dalam melakukan pemeriksaan (Dimensi *Reliability*)
4. Tenaga Medis andal dan terampil dalam melayani pasien (Dimensi *Reliability*)
5. Tenaga Medis tanggap apabila ada keluhan dari pasien (Dimensi *Responsiveness*)
6. Tenaga Medis memberikan informasi pelayanan yang diberikan secara jelas kepada pasien (Dimensi *Responsiveness*)
7. Pasien yakin akan kemampuan Tenaga Medis (Dimensi *Assurance*)
8. Tenaga Medis melakukan tindakan yang pasti dalam memberikan pelayanan (Dimensi *Assurance*)
9. Tenaga Medis selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien (Dimensi *Emphaty*)

Manajemen Rumah Sakit Islam Malahayati Medan kurang menekankan pada perbaikan sifat-sifat di Kuadran C, yang mencerminkan rendahnya harapan pasien terhadap layanan ini dan buruknya kinerja yaitu :Fasilitas tambahan yang menarik seperti TV dan *wifi*.

Pelanggan biasanya tidak memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap atribut layanan yang terdapat di Kuadran D, maka tidak perlu memberikan penekanan yang terlalu besar pada atribut tersebut. Kuadran ini mengungkapkan adanya atribut pelayanan yang menurut pasien sudah baik bahkan melebihi apa yang diinginkan pasien. Termasuk dalam daftar ini yaitu tenaga medis berpenampilan rapi, tenaga medis selalu siap membantu pasien jika mengalami kesulitan, tenaga medis berusaha membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi, tenaga medis memakai Alat pelindung Diri (APD) lengkap dalam melayani pasien, tenaga medis memberikan kepastian dan kejelasan waktu pelayanan agar pasien cepat mendapatkan pelayanan, tenaga medis dan petugas lain selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien.

#### 4. Pembahasan

##### 4.1 Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode IPA pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan kualitas layanan rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit, dan harapan mereka pada sebagian besar kasus terpenuhi. Pasien Rumah Sakit Islam Malahayati Medan tampak puas dengan pelayanan yang didapat selama menjalani rawat jalan. Skor Servperf keseluruhan sebesar 79% menunjukkan bahwa rumah sakit telah memenuhi atau melampaui tujuan kepuasan pasien sebesar 76,61. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang perlu diperbaiki dan penyempurnaan tersebut harus diprioritaskan. Yang terpenting adalah mengusahakan tiga (3) kualitas pelayanan yang ditempatkan di kuadran A.

##### 4.2 Atribut Pelayanan Yang Dianggap Penting Oleh Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Servperf

Grafik Cartesian digunakan untuk mewakili posisi relatif fitur yang mencerminkan tingkat relevansi bagi pasien, berdasarkan hasil penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuadran A dan B memiliki atribut yang berbeda secara signifikan, dengan kuadran A dan B menjadi fokus utama penerapan untuk memenuhi harapan pasien. Hal ini karena yang terakhir ini sangat penting dan memerlukan perhatian terus-menerus untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja.

Pada kuadran A didapatkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sidiq (2019), Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang terwakili pada kuadran A adalah *Tangibles* (rumah sakit yang rapi dan bersih), kehandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, kecepatan tenaga medis dalam merespon kebutuhan pasien, dan empati yang ditunjukkan tenaga medis dalam memberikan pelayanan pasien. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan Yudityawati et al., (2022) bahwa atribut yang berada di kuadran A adalah dimensi *Assurance* (pasien yakin akan kemampuan Dokter/perawat). Pada kuadran B didapatkan hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian Gea (2020) , yang menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) atribut dimensi *tangibles*, 2 (dua) dimensi *reliability*, 1 (satu) dimensi *responsiveness*, dan 1 (satu) dimensi *emphaty*.

