

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAYASAN SOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Dhita Widya Astanti ¹, Desrina Yusi Irawati ²

Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

E-mail: desrina.yusi@gmail.com²

ABSTRAK

Yayasan sosial sangat banyak ditemukan di Indonesia. Agar tetap unggul dengan yayasan serupa, yayasan sosial harus memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi kepentingan penerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan penerima layanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi persepsi dan harapan penerima layanan dari salah satu yayasan sosial yang bergerak dalam bidang pendidikan di Surabaya. Selanjutnya menganalisis langkah perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yayasan sosial tersebut. Metode yang digunakan untuk mengukur nilai kepuasan penerima layanan dan penentuan perbaikan adalah dengan metode Servqual dan QFD. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh 43 penerima layanan. Kuesioner berisi lima kriteria utama Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, dan *responsiveness*. Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner, dari 17 atribut terdapat 16 atribut yang memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa responden kurang puas dengan pelayanan pendamping saat kegiatan pengajaran. Perhitungan *Servqual* tersebut menjadi masukan dalam membangun *HoQ*. Penyusunan *HoQ* terdiri dari *costumer needs*, *planning matrix*, *technical response*, *relationship*, *technical correlations*, dan *technical matrix*. Dari pengolahan *HoQ* bagian *technical matrix*, nilai *technical response* terbesar yang perlu dilaksanakan oleh yayasan sosial yakni melakukan pendataan kebutuhan belajar dan perencanaan materi ajar. Kegiatan tersebut penting dilakukan karena sebagai dasar pendamping melakukan kegiatan yang bertujuan jelas.

Kata kunci: kualitas, Servqual, QFD, yayasan social.

ABSTRACT

There are many social foundations found in Indonesia. In order to remain superior to similar foundations, social foundations must provide good services and meet the interests of service recipients. If the service received matches or exceeds the expectations of the service recipient, then the service quality is perceived as good. This study aims to identify the perceptions and expectations of service recipients from one of the social foundations engaged in education in Surabaya. Next, analyze the corrective steps that need to be taken to improve the service quality of the social foundation. The method used to measure the value of service recipient satisfaction and determination of improvement is the Servqual and QFD methods. Data were obtained from the results of questionnaires filled out by 43 service recipients. The questionnaire contains five main Servqual criteria, namely

tangible, reliability, empathy, assurance, and responsiveness. Based on the results of the questionnaire calculation, from 17 attributes there are 16 attributes that have a negative gap value. This shows that respondents are not satisfied with the accompanying services during teaching activities. The Servqual calculation becomes input in building the HoQ. HoQ preparation consists of customer needs, planning matrix, technical response, relationship, technical correlations, and technical matrix. From the HoQ processing of the technical matrix section, the biggest technical response value that social foundations need to implement is collecting data on learning needs and planning teaching materials. This activity is important because it serves as a basis for companions to carry out activities with clear objectives.

Keywords: charitable foundation, servqual, QFD, quality

PENDAHULUAN

Pelayanan sosial adalah suatu kegiatan terorganisir di dalam suatu lembaga yang memiliki program-program tertentu, direpresentasikan untuk meningkatkan keberfungsian individu, kelompok ataupun masyarakat, terutama berorientasi pada orang-orang yang belum beruntung, seperti orang cacat, anak terlantar dan lansia (Rohimi, 2020). Kegiatan pelayanan sosial dapat dilakukan oleh perkumpulan sosial atau organisasi sosial berupa yayasan atau lembaga yang dibentuk oleh masyarakat. Yayasan adalah badan hukum yang terdiri atas harta kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan yang tidak mempunyai anggota (Prasetya, R., 2013). Pada dasarnya tujuan dan fungsi yayasan memiliki kesamaan yaitu menyangkut bidang sosial, namun memiliki perbedaan dalam pelaksanaannya. Yayasan sosial dapat bergerak di bidang budaya, ilmu pengetahuan, kemanusiaan, agama, pendidikan, dan lain sebagainya. Semuanya itu ditujukan untuk memelihara, memulihkan, membina, dan meningkatkan kesejahteraan kearah kehidupan yang mandiri.

Lembaga atau yayasan sosial sudah sangat banyak ditemukan di Indonesia. Oleh karena itu agar tetap unggul dengan yayasan serupa serta terjaga kepercayaan dari donatur, yayasan sosial harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, memenuhi kepentingan penerima layanan. Lupiyoadi (2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan, kualitas perusahaan, dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri serta mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Sehingga dalam menjalankan strategi operasional, kualitas pelayanan menjadi hal yang perlu diprioritaskan oleh pimpinan.

Layanan jasa dianggap berkualitas jika kebutuhan pelanggan terpenuhi dan ketepatan dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, F., dkk., 2014). Pelayanan yang baik kepada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk mempertemukan harapan konsumen dan sistem kerja pelayanan (Yamit, Z., 2013). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik, ideal dan memuaskan (Susepti, A., 2017). Kualitas layanan dapat membantu penyedia layanan untuk menemukan kelemahan dan kelebihanannya sekaligus kebutuhan dan kepentingan pelanggan.

Salah satu yayasan di Surabaya yang bergerak dalam kegiatan sosial adalah yayasan sosial yang bertempat di kecamatan Sukomanunggal, Surabaya. Yayasan sosial tersebut memiliki empat bidang pelayanan yakni bidang anak, bidang buruh, bidang tanggap bencana dan bidang pengembangan sosial. Selama 22 tahun berdiri, yayasan telah melayani banyak dampingan dengan program pelayanan yang beragam. Setiap divisi memiliki program yang direncanakan setiap tahun berdasarkan evaluasi kegiatan ditahun sebelumnya. Evaluasi menjadi bukti komitmen yayasan terhadap pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Tetapi selama ini yayasan tidak memiliki kriteria yang jelas dalam mengevaluasi program yang selama ini telah dilaksanakan. Hal ini menyebabkan output yang dihasilkan kurang efektif. Keadaan tersebut dapat menghambat program pelayanan berikutnya.

Dengan alasan tersebut maka dilakukan identifikasi persepsi dan harapan penerima layanan. Selanjutnya menganalisis langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yayasan sosial dimasa yang akan datang. Ada beberapa kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan, namun kriteria yang sering digunakan untuk menilai layanan jasa adalah kriteria yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Kriteria tersebut terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *reponsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman dkk., 1988). Metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Servqual. Metode ini digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi penerima layanan dari setiap kriteria kualitas pelayanan. Dengan mengetahui nilai kesenjangan tersebut, maka dapat diketahui puas dan tidaknya penerima layanan. Untuk memperoleh tindakan teknis sebagai bentuk perbaikan, dilakukan analisis menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). QFD digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mendefinisikan bagaimana mewujudkan permintaan tersebut. QFD pertama kali diterapkan pada produk sektor manufaktur. Kemudian seiring berjalannya waktu, QFD berhasil digunakan di sektor jasa. Dalam beberapa tahun terakhir, QFD juga digunakan untuk mengembangkan layanan publik (Yildirima, K.E. dkk., 2019).

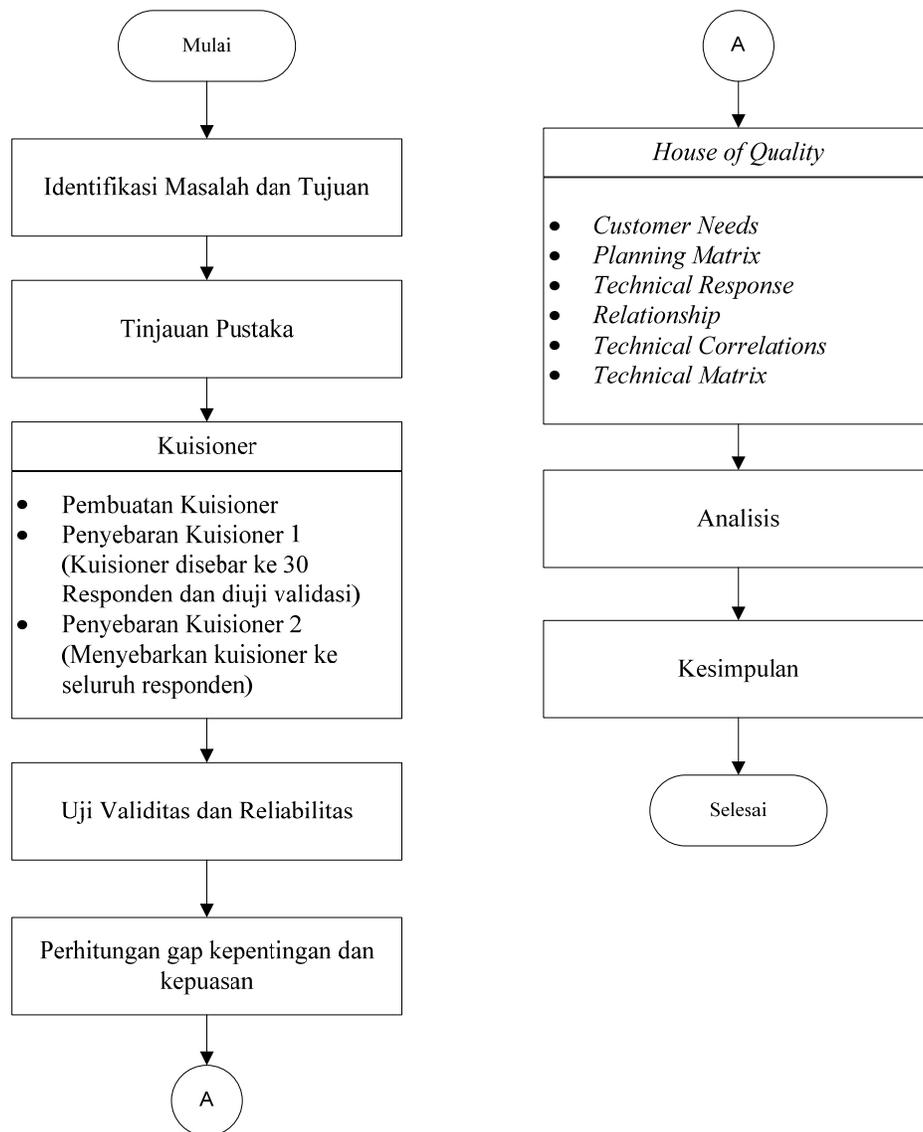
Penelitian ini akan menggunakan metode Servqual untuk mengetahui perbedaan antara kenyataan dan harapan para dampingan atas layanan yang diterima, sehingga nantinya ditemukan nilai kepuasan dan nilai kepentingan dari dampingan. Dari nilai tersebut, dilakukan pemilihan perbaikan melalui metode QFD. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan menjadi masukan bagi yayasan sehingga yayasan segera melakukan perbaikan demi peningkatan kualitas layanan.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini dilakukan pada salah satu yayasan sosial di Surabaya Barat yang memiliki wilayah dampingan di Kecamatan Wonokromo. Berfokus pada salah satu bidang yang digeluti oleh yayasan yakni bidang anak. Penelitian dikerucutkan pada kegiatan pendampingan belajar anak SD dan SMP karena bidang pendidikan merupakan bidang yang terdampak besar akibat Covid-19. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari literatur dalam menentukan atribut kuesioner dan penentuan *technical response*. Data primer diperoleh dari diskusi dengan relawan dampingan dan pimpinan ketika menentukan atribut pada kuesioner. Selain itu data primer diperoleh dari jawaban dampingan dan orang tua dampingan atas kuesioner yang dibagikan. Keseluruhan data selanjutnya diolah dengan metode Servqual dan QFD.

Pada tahap Servqual, menghitung nilai gap pada kuesioner harapan dan kepentingan di tiap item pertanyaan. Setelah mendapat nilai gap dari setiap pertanyaan akan direkap dengan semua nilai gap dari semua responden per item pertanyaan. Dengan demikian terdapat jumlah nilai gap per item pertanyaan dan dihitung rata-ratanya. Hasil akhir terdapat rata-rata nilai gap semua pertanyaan.

Pada tahap QFD, dilakukan penyusunan HoQ (*House of Quality*). Terdapat enam tahapan penyusunan HoQ, yaitu *customer needs*, *planning matrix*, *technical response*, *relationship*, *technical correlations*, dan *technical matrix* (Anggraeni dkk, 2013). *Customer needs* berisi *voice of customer* untuk mengetahui kebutuhan dan kepentingan pelanggan. *Planning matrix* terdiri dari *importance to customer*, *current satisfaction performance*, *goal and improvement ratio*, *raw weight*, dan *normalized raw weight*. *Technical response* berisi deskripsi kebutuhan pelanggan ke dalam perencanaan layanan. *Relationship* berisi hubungan antara *voice of customer* dengan *technical response*. *Technical correlations* berisi hubungan antar *technical response*. *Technical matrix* berisi peringkat *technical response*. Alur penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan dan kepentingan dampingan adalah melalui kuesioner. Kuesioner berisi 5 kriteria utama Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *assurance*, dan *responsiveness*. Masing-masing kriteria terdiri dari beberapa atribut. Pemilihan atribut berdasarkan sumber literatur dan hasil diskusi dengan pimpinan yayasan. Selanjutnya kuesioner dinilai oleh responden, yaitu anak-anak SD dan SMP yang menjadi dampingan pengajaran dari yayasan. Teknis pengisian kuesioner dilakukan dengan pendampingan oleh surveyor. Jumlah dampingan yang mengisi kuesioner adalah 43 anak. Pengisian kuesioner menggunakan penilaian skala likert. Penilaian skala likert dari nilai 1= sangat tidak ingin/puas, 2= tidak ingin/puas, 3= cukup ingin/puas, 4= ingin/puas, dan 5= sangat

ingin/puas. Masing-masing atribut dinilai berdasarkan kepuasan dan kepentingan responden.

Seluruh data hasil kuesioner kemudian diolah sehingga mendapatkan nilai rata-rata kepentingan, kepuasan, dan selisih antara kepuasan dan kepentingan. Berdasarkan hasil perhitungan, dari 17 atribut terdapat 16 atribut yang memiliki gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa responden kurang puas dengan pelayanan pendamping saat melakukan kegiatan pengajaran. Terdapat 1 atribut yang memiliki gap positif yaitu pendamping dapat menjelaskan materi dengan baik. Rekapitulasi hasil perhitungan tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai kepuasan, kepentingan, dan gap responden

No.	Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Gap	
1	<i>Tangible</i>	CN1	Peralatan tulis	4	4,39	- 0,39
2		CN2	Tempat atau fasilitas belajar lengkap dan nyaman	4,16	4,23	- 0,07
3		CN3	Pendamping memakai pakaian yang rapi	3,88	4,33	- 0,45
4		CN4	Materi yang diberikan menarik dan menyenangkan	4,02	4,28	- 0,16
5	<i>Responsiveness</i>	CN5	Pendamping memberikan informasi mengenai jadwal kegiatan	4	4,37	- 0,37
6		CN6	Pendamping bisa menjelaskan materi dengan baik	4,28	4,19	0,09
7	<i>Reliability</i>	CN7	Pendamping memulai kegiatan dengan tepat waktu	4,04	4,12	- 0,08
8		CN8	Pendamping memberikan materi sesuai dengan kebutuhan anak	3,98	4,12	- 0,14
9		CN9	Pendamping dapat diandalkan dalam menangani masalah anak	3,70	4,14	- 0,44
10		CN10	Pendamping dapat menjawab pertanyaan dengan baik	3,93	4,32	- 0,39
11		CN11	Pendamping sopan dan menjagata krama	4,12	4,32	- 0,20
12	<i>Emphaty</i>	CN12	Pendamping dapat berkomunikasi dengan baik	3,84	4,28	- 0,44
13		CN13	Pendamping dekat dengan anak	3,90	4,23	- 0,33
14		CN14	Pendamping	4,20	4,23	-

No.	Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Gap
		mengetahui kebutuhan anak			0,03
15	CN15	Kedekatan pendamping dengan keluarga anak	3,93	4,28	- 0,35
16	Assurance CN16	Pendamping bisa dipercaya oleh anak	4,25	4,32	- 0,07
17	CN17	Pendamping memeberikan rasa aman kepada anak saat berada di tempat pendampingan	4,28	4,65	- 0,37

Perhitungan *Servqual* yang dinyatakan pada Tabel 1 menjadi masukan dalam membangun *HoQ*. Tahap penyusunan *HoQ* terdapat 5 tahapan yaitu *costumer needs*, *planning matrix*, *technical response*, *relationship*, *technical correlations*, dan *technical matrix*. Bagian *customer needs* diisi oleh 17 atribut yang telah terkumpul dari tahap *Servqual*. Tahap *planning matrix* terdiri dari *importance to customer*, *current satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *raw weight*, dan *normalize raw weight*. *Importance to customer* dan *current satisfaction performance* diperoleh dari nilai *Servqual*, yaitu nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan. Tahap *goal* berisi penilaian pemimpin yayasan atas tujuan yayasan. Pada tahap *improvement ratio* diperoleh dari perhitungan *goal* dibagi dengan *current satisfaction performance*. Tahap *raw weight* diperoleh dari perhitungan *improvement ratio* dikali dengan *importance to customer*. Tahap *normalize raw weight* merupakan nilai *raw weight* masing-masing atribut terhadap *total raw weight*. Keseluruhan hasil tahap *planning matrix* tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. *Planning Matrix*

No.	Atribut	Importance to Customer	Current Satisfaction Performance	Goal	Improvement Ratio	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1	CN1	4,39	4	5	1,25	5,487	0,070554
2	CN2	4,23	4,16	5	1,2	5,076	0,065269
3	CN3	4,33	3,88	5	1,29	5,586	0,071827
4	CN4	4,28	4,02	4	0,01	0,043	0,000553
5	CN5	4,37	4	5	1,25	5,463	0,070246
6	CN6	4,19	4,28	4	0,94	3,939	0,050649
7	CN7	4,12	4,04	5	1,24	5,109	0,065694
8	CN8	4,12	3,98	4	1,005	4,141	0,053247
9	CN9	4,14	3,70	4	1,08	4,471	0,05749
10	CN10	4,32	3,93	4	1,02	4,406	0,056654
11	CN11	4,32	4,12	5	1,21	5,227	0,067211
12	CN12	4,28	3,84	4	1,04	4,451	0,057233
13	CN13	4,23	3,90	5	1,28	5,414	0,069616
14	CN14	4,23	4,20	4	0,95	4,019	0,051678
15	CN15	4,28	3,93	5	1,27	5,436	0,069898
16	CN16	4,32	4,25	4	0,94	4,061	0,052218
17	CN17	4,65	4,28	5	1,17	5,441	0,069963

Technical response merupakan tahap ke 3 dari metode QFD yang memiliki tujuan untuk menjawab secara teknis atribut pada *customer needs*. Respon teknis diperoleh berdasarkan hasil diskusi dengan pemimpin yayasan dan koordinator lapangan. Selanjutnya membangun *relationship matrix* yaitu memberikan penilaian antar atribut *customer needs* dengan setiap *technical response*. Penilaian berupa pemberian nilai 1, 3, dan 9. Penilaian dilakukan melalui diskusi antara pimpinan yayasan dan koordinator lapangan. Secara lengkap hasil *technical response* dan *relationship matrix* disajikan pada Tabel 3 dan Gambar 2.

Tabel 3. *Technical response*

No.	<i>Technical Response</i>	
1	TRi1	Pengecekan berkala sarana pembelajaransetiap 1 bulan sekali
2	TR2	Membersihkan ruangan sebelum kegiatan pembelajaran
3	TRi3	Pelatihan pendidikan nonformal
4	TRi4	Pembuatan grup sosialmedia
5	TRi5	Pelatihan <i>publicspeaking</i>
6	TRi6	Membuat jadwal tetap kegiatan pembelajaran
7	TRi7	Pencatatan jadwal kunjungan
8	TRi8	Pendataan kebutuhan belajar dan perencanaan materi ajar anak
9	TRi9	Pendamping diberitugas seuai denganspesialisasi kemampuan pendamping
10	TRi10	Pendamping belajarkearifan lokal dari masyarakat sekitar lokasi dampingan
11	TRi11	Pendamping melakukan kunjunganrumah sebelum dan sesudah kegiatan
12	TRi12	Pendamping mengikuti kegiatanwarga sekitar
13	TRi13	Pendamping bersediamedengarkan ceritaanak
14	TRi14	Saat kegiatan pembelajaran Tempatdampingan hanya boleh diakses oleh anak

Kode	TRi1	TRi2	TRi3	TRi4	TRi5	TRi6	TRi7	TRi8	TRi9	TRi10	TRi11	TRi12	TRi13	TRi14
CN1	9						9							
CN2	3	9												
CN3														
CN4			9					9						
CN5				9										
CN6			3		3	9		3						
CN7														
CN8			3			9								
CN9			1				3	9						
CN10			3		3			1	9					
CN11					1					9				
CN12				3	9		1			1	1			
CN13							3			3	3	3	9	
CN14							9			1		1	3	
CN15							3			3	9	9	3	
CN16							1			3	3	3		
CN17											1	3		9

Gambar 2. *Relationship Matrix*

Dalam Gambar 1 dapat diketahui bahwa terdapat 16 hubungan yang kuat, 21 hubungan sedang dan 10 hubungan yang lemah.

Tahap akhir dari penyusunan HoQ adalah *technical matrix*. Tahap ini merupakan penentuan prioritas respon teknis yang perlu dilakukan yayasan, sebagai bentuk strategi perbaikan yayasan pada pendampingan pengajaran. Perhitungan *technical matrix* dihitung dari nilai *relationship matrix* dengan *normalize raw weight*. Hasil hitung tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil perhitungan *relationship matrix*

Kode	TRi	TMi	Prioritas
TRi1	Pengecekan berkala sarana pembelajaran setiap 1 bulan sekali	52,2	10
TRi2	Membersihkan ruangan sebelum kegiatan pembelajaran	38,07	14
TRi3	Pelatihan pendidikan nonformal	80,55	5
TRi4	Pembuatan grup sosial media	52,17	11
TRi5	Pelatihan <i>public speaking</i>	68,37	8
TRi6	Membuat jadwal tetap kegiatan pembelajaran	74,79	6
TRi7	Pencatatan jadwal kunjungan	84,62	3
TRi8	Pendataan kebutuhan belajar dan perencanaan materi ajar anak	92,67	1
TRi9	Pendamping diberi tugas sesuai dengan spesialisasi kemampuan pendamping	38,88	13
TRi10	Pendamping belajar kearifan lokal dari masyarakat sekitar lokasi dampingan	85,88	2
TRi11	Pendamping melakukan kunjungan rumah sebelum dan sesudah kegiatan	73,1	7
TRi12	Pendamping mengikuti kegiatan warga sekitar	82,35	4
TRi13	Pendamping bersedia mendengarkan cerita anak	63,6	9
TRi14	Saat kegiatan pembelajaran tempat dampingan hanya boleh diakses oleh anak	41,85	12

Dalam Tabel 4 penentuan prioritas dilihat dari nilai *technical matrix*. Semakin besar nilai *technical matrix* maka semakin besar pula prioritas strategi yang harus dilakukan oleh yayasan. Tiga urutan *technical response* yang memiliki nilai besar adalah pendataan kebutuhan belajar dan perencanaan materi ajar anak, pendamping belajar kearifan lokal dari masyarakat sekitar lokasi dampingan, dan pencatatan jadwal kunjungan. *Technical response* terbesar yang perlu dilaksanakan yakni melakukan pendataan kebutuhan belajar dan perencanaan materi ajar anak. Kegiatan tersebut penting dilakukan karena sebagai dasar pendamping melakukan kegiatan yang bertujuan jelas. Selain itu supaya pendamping tidak kehilangan arah atau acuan saat mendampingi dampingan. Ketika pendamping meluangkan waktu mempersiapkan materi, maka pendamping memiliki kesempatan membuat materi yang menarik, menguasai materi, dan mampu menjawab pertanyaan atau permasalahan dampingan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan, dari 17 atribut terdapat 16 atribut yang memiliki gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa anak dampingan kurang puas dengan pelayanan pendamping saat melakukan kegiatan pengajaran. Untuk meningkatkan kualitas layanan pendampingan, dilakukan perencanaan perbaikan melalui metode QFD. Terdapat 14 perbaikan yang dirumuskan dalam *technical response* sebagai strategi perbaikan yang dapat dilakukan oleh yayasan. Dari empat belas *technical response*, hasil perhitungan menunjukkan prioritas *technical response* yang perlu dilakukan adalah melakukan pendataan kebutuhan belajar dan perencanaan materi ajar anak. Ketika pendamping meluangkan waktu mempersiapkan materi, maka pendamping memiliki kesempatan membuat materi yang menarik, menguasai materi, dan mampu menjawab pertanyaan atau permasalahan dampingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, M., Desrianty, A. & Yuniar. (2013). Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 161-164.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64-75.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Prasetya, R. (2013). *Yayasan Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rohimi, R., & Suryani, O. (2020). Dinamika Pelayanan Lembaga Sosial: Resistensi Pekerja Sosial di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta. *MUHARRIK: Jurnal Dakwah Dan Sosial*, 3(1), 93-109. <https://doi.org/10.37680/muharrrik.v3i01.217>
- Susepti, A., Djamhur, H., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27-36.
- Tjiptono, Fandy dkk. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Keenam*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yildirima, K.E., Yildirimb, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4):885-901. [10.20409/berj.2019.208](https://doi.org/10.20409/berj.2019.208)