

## Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Toko YusTech Solution

**Yusup Assyfa Afianto**

Universitas Teknologi Digital, [yusup10120803@digitechuniversity.ac.id](mailto:yusup10120803@digitechuniversity.ac.id)

**Dr. Lilis Karnita S., S.Pd.,M.Si.**

Universitas Teknologi Digital, [liliskarnita@digitechuniversity.ac.id](mailto:liliskarnita@digitechuniversity.ac.id)

Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pandangan-pandangan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh toko YusTech Solution. Dengan melakukan analisa serta mengkaji seluruh aspek-aspek yang berhubungan dengan kinerja pelayanan. Penerapan strategi juga memiliki peran penting dalam menjaga keterikatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan begitu perlu diperhatikan mengenai strategi yang diterapkan apakah tepat dan efektif dengan kualitas pelayanan yang di tawarkan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan patokan atau referensi bagi setiap penyedia pelayanan dalam memberikan kinerja juga fasilitas yang memadai kepada konsumen, tolak ukur menjadi dasar pedoman ketika melaksanakan pelayanan, serta komitmen dan kualitas pelayanan. Tentunya memerlukan dukungan referensi untuk mengevaluasi. Kemudian ketentuan – ketentuan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen mengenai kualitas pelayanan yang maksimal, proses pengerjaan yang cepat dan teliti, juga rentang harga yang tidak memberatkan konsumen.

**Desain/Metode** Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dalam bentuk observasi dan wawancara.

**Temuan** Setelah dilakukan penelitian pada toko YusTech Solution, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang mencakup reliability (keandalan), assurance (jaminan), tangibles (bukti fisik), empathy (perhatian), responsiveness (daya tanggap), sudah cukup memenuhi ekspektasi pelanggan, dan senantiasa dikembangkan oleh pihak toko YusTech Solution.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : Indikator, Kualitas Pelayanan, Strategi.

### I. Pendahuluan

Aktivitas setiap manusia di zaman teknologi memiliki keterikatan yang cukup kuat, dikarenakan teknologi dapat memudahkan setiap aktivitas manusia terutama yang sudah menerapkan sistem digital. Contohnya alat elektronik dapat membantu komunikasi antara beberapa pihak tanpa bertemu secara langsung, seperti dalam kegiatan belajar-mengajar, rapat kantor atau organisasi, ataupun hanya saling menyapa satu sama lain. Begitupun dalam dunia berbelanja, transaksi jual-beli dapat dilakukan melalui bantuan dari elektronik, memudahkan setiap pengguna dalam pembelian dan juga penjualan barang yang akan dipasarkan. Di era modern saat ini, setiap kegiatan baik itu berbisnis, berniaga, maupun pembelajaran tidak lepas dari peran teknologi, selain mempermudah proses alur berjalannya kegiatan tersebut, hal ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi terhadap kegiatan yang dilaksanakan.

Elektronik merupakan alat atau benda mati yang harus dioperasikan oleh benda hidup yaitu manusia. Estimasi performa maksimal dari elektronik dapat ditentukan dari kualitas pembuatan alat tersebut. Oleh sebab itu, demi menjaga kestabilan operasional performa elektronik tersebut, maka harus dilakukan perawatan secara rutin. Tidak menutup kemungkinan seiring bertambahnya waktu

penggunaan elektronik tersebut, komponen-komponen yang digunakan lambat laun akan menurun performanya, meskipun dilakukan perawatan secara berkala. Dengan begitu, akan menyebabkan kerusakan dalam skala kecil maupun skala menengah dan besar.

Pemenuhan dari kebutuhan juga persyaratan, kemudian ketepatan waktu dalam mewujudkan harapan konsumen merupakan arti dari kualitas pelayanan. Semua aspek pelayanan yang disediakan oleh perusahaan manapun tentu perlu diberlakukan kualitas pelayanan yang efektif. (Arianto, 2018:83) Keadaan dinamis yang memiliki hubungan keterikatan yang erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi bahkan dapat melebihi ekspektasi kualitas pelayanan, merupakan arti dari kualitas pelayanan (Manengal, 2021)

YusTech Solution adalah UMKM yang saat ini masih dalam tahap perkembangan, dengan begitu toko ini sangat memperhatikan kritik serta saran yang diberikan terhadap toko. Penilaian konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian toko ini. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang membuat usaha ini berkembang dan memiliki rencana yang positif kedepannya. Oleh sebab itu, tentu penerapan strategi yang tepat perlu dilakukan untuk mewujudkan kepuasan konsumen yang maksimal, dengan mengetahui faktor-faktor atau aspek-aspek apa saja yang membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan maupun kualitas yang disajikan oleh pihak terkait.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada toko YusTech Solution. Kemudian untuk mengukur serta mengetahui apakah indikator kualitas pelayanan yang disediakan toko YusTech Solution sudah terpenuhi dan kompeten.

## II. Kajian Teori

Strategi merupakan serangkaian susunan prosedur yang ditetapkan sesuai dengan kondisi yang dihadapi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi juga merupakan perencanaan yang dilakukan untuk menghadapi permasalahan-permasalahan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi juga dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun untuk mewujudkan tujuan ataupun sasaran dalam suatu unit bisnis. (Kotler, dalam Aminah, 2020)

Dengan begitu dalam perencanaan strategi yang akan diterapkan dalam suatu unit bisnis, seharusnya dilakukan dengan mempertimbangkan setiap sudut pandang. Strategi yang sehat tanpa harus merugikan pihak-pihak yang bergerak dalam bidang yang sama, tanpa mengesampingkan tujuan yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima, dengan berdasarkan harapan konsumen, ketika pelayanan telah memenuhi harapannya, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik juga dapat memberikan kepuasan dalam meningkatkan penggunaan produk/jasa yang disediakan kembali oleh konsumen. (Kotler, 2019)

Dapat kita ketahui bahwasanya dalam mewujudkan target yang ditetapkan pada suatu unit bisnis, harus didampingi dengan penerapan strategi yang tepat dan juga kualitas pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, pentingnya menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen, dapat membantu mempermudah proses pencapaian terhadap target yang sudah ditentukan. Meskipun dalam pelaksanaannya pasti terdapat berbagai permasalahan ataupun rintangan, kualitas pelayanan tetap harus dimaksimalkan. Dengan mewujudkan setiap ekspektasi atau harapan konsumen, penyedia jasa dapat menjaga kepercayaan konsumen terhadap unit usaha yang sedang dijalankan.

Menurut Tjiptono & Armaniah (2019:64) mengenai lima indikator kualitas pelayanan, yakni

**1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Kemampuan perusahaan dalam menampilkan dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Dalam aspek yang berbentuk fisik, seperti bangunan, fasilitas perlengkapan teknologi pendukung, juga penampilan dari pekerja perusahaan.

**2. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kemampuan perusahaan dalam memberikan penjelasan terhadap penerima pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti. Kemudian pelayanan yang cepat dan responsif merupakan bagian dari dimensi ini.

**3. Reliability (Keandalan)**

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan konsumen, seperti faktor kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, tepat dan akurat, dan sebagainya.

**4. Assurance (Jaminan)**

Proses dalam penyampaian informasi yang dapat mewujudkan jaminan dan kepastian terhadap konsumen, sikap yang ramah dan sopan dari pekerja penyedia pelayanan, komunikasi yang baik, wawasan dan pengetahuan yang dimiliki, faktor-faktor tersebut dapat menumbuhkan rasa kepercayaan penerima pelayanan.

**5. Empathy (Perhatian)**

Hal ini memiliki keterkaitan dengan sifat yang tulus secara pribadi kepada penerima pelayanan, proses ini dilakukan bertujuan agar penyedia jasa dapat mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

**III. Metode Penelitian**

Penelitian kualitatif merupakan penelitian natural atau bisa disebut juga alamiah, dikarenakan proses pendekatan yang terjadi tidak di uji, ataupun diukur secara setepat-tepatnya, hal ini terjadi karena data yang berupa deskriptif (Sugiyono, 2019). Penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik, hal tersebut dikutip oleh Sugiyono (2019):

- 1) Proses pendekatan dijalankan dengan natural, interaksi secara langsung kepada sumber data, juga peneliti merupakan kunci berjalannya proses tersebut.,
- 2) Penelitian yang bersifat deskriptif. Informasi atau data yang terkumpul berupa ulasan, kata-kata, maupun gambar, sehingga tidak berfokus kepada angka,
- 3) Proses lebih ditekankan daripada produk,
- 4) Penelitian kualitatif dilakukan dengan analisis data secara induktif, 5) Makna lebih diutamakan pada penelitian kualitatif.

Proses berjalannya penelitian kualitatif terjadi secara natural dan alamiah, dan juga tidak dilakukan proses yang ketat dalam pengukuran terhadap nilai, digantikan dengan data yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan data terpilih dan dipertimbangkan atau biasa disebut sampling purposive, (Sugiyono, 2019) teknik ini digunakan dalam penelitian ini.

Materi yang harus dituliskan pada bagian ini (Metode penelitian) adalah hal-hal yang menyangkut metode yang digunakan dalam penelitian dan pembuatan makalah. Tidak boleh ada definisi dalam bagian metode penelitian ini. Misalnya definisi sample, definisi unit analisis, definisi survey dan lain-lain.

Sugiyono (2019), menyatakan bahwasanya teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis ketika penelitian dilakukan, dikarenakan tujuan utamanya adalah mengumpulkan data.

**a) Observasi**

Kegiatan observasi atau survei secara langsung menuju lokasi toko YusTech Solution, dengan berfokus kepada strategi peningkatan kualitas pelayanan dari toko YusTech Solution.

**b) Wawancara**

Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui opini / pendapat konsumen secara terbuka dengan menanyakan poin-poin yang memiliki keterikatan terhadap kualitas pelayanan toko, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi juga peningkatan dalam penerapan strategi kualitas pelayanan pada toko YusTech Solution.

**c) Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan untuk menunjang atau sebagai bahan pendukung validitas dari proses wawancara serta observasi yang dilakukan, sehingga dapat dinyatakan bahwa data yang dikumpulkan benar terbukti atau valid.

**IV. Hasil Dan Pembahasan**

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan data kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa dari toko YusTech Solution. Terdapat 5 informan yang berpartisipasi dalam penelitian yang dilakukan, berikut identitas dari partisipan dalam penelitian ini:

No	Nama Informan	Usia	Keterangan
1	Nina Herlina	22 tahun	Konsumen YusTech Solution
2	Iqlima Octavianidori	23 tahun	Konsumen YusTech Solution
3	Salsa Sabila	23 tahun	Konsumen YusTech Solution
4	Rispalah Hapipah	22 tahun	Konsumen YusTech Solution
5	Putri Meilani Gustian	22 tahun	Konsumen YusTech Solution

**a) Gambaran Kualitas Pelayanan mengenai Bukti Fisik (Tangibles)**

Dalam penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan mengenai bukti fisik atau tangibles pada toko YusTech Solution merupakan alat reparasi yang digunakan, bahan baku yang dipakai, dan juga tempat kerja juga penampilan dari pekerja toko YusTech Solution.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan pada konsumen YusTech Solution dapat dinyatakan indikator-indikator tersebut sudah cukup memenuhi ekspektasi atau harapan dari konsumen. Dari mulai tempat kerja yang dipakai, alat dan juga bahan baku yang digunakan, dan penampilan yang tetap dijaga ketika menghadapi konsumen.

Pentingnya menjaga poin-poin tersebut agar kepercayaan konsumen tetap terjaga ketika menggunakan jasa yang disediakan. Kemudian alat dan bahan baku yang digunakan dalam proses perbaikan sudah cukup memenuhi standar umum, baik itu dari segi kualitas dan fungsi operasionalnya. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara maksimal dengan dibantu oleh penggunaan alat yang memenuhi standar dan pemakaian bahan baku yang memiliki kualitas yang sangat baik.

**b) Gambaran Kualitas Pelayanan mengenai Keandalan (Reliability)**

Dalam penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan mengenai keandalan atau reliability pada toko YusTech Solution merupakan cara pihak toko dalam menghadapi permasalahan, memberikan solusi terbaik tanpa memberatkan pihak konsumen, ketepatan analisis mengenai kerusakan, penyampaian yang mudah dipahami oleh konsumen. serta kepercayaan kemampuan kompetensi dalam menangani kerusakan yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai keandalan pihak toko YusTech Solution, bahwasanya toko tersebut sudah cukup baik dalam menangani setiap kerusakan yang dikeluhkan oleh konsumen, menangani dengan tepat dan akurat, serta memberikan solusi yang tidak memberatkan pihak terkait. Dengan begitu konsumen merasa nyaman ketika mengutarakan atau menyampaikan keluhan-keluhan yang dialaminya. Profesionalitas kerja tetap dijaga tanpa memilah-milah permasalahan yang dihadapkan, hal itu menumbuhkan rasa tanggung jawab yang tinggi, untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan yang kuat dari konsumen terhadap jasa yang disediakan oleh pihak toko.

Dengan mampu memprediksi serta mengestimasi, juga penyampaian yang dapat dipahami dengan mudah dalam setiap kerusakan beserta solusinya, hal tersebut dapat menumbuhkan minat membeli atau menggunakan jasa toko YusTech Solution, juga akan berdampak kepada emosional konsumen mengenai kepercayaan terhadap toko YusTech Solution.

#### **c) Gambaran Kualitas Pelayanan mengenai Daya Tanggap (Responsiveness)**

Dalam penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan mengenai daya tanggap atau responsiveness pada toko YusTech Solution merupakan penanganan permasalahan yang dilakukan secara cepat, tepat dan teliti, kemudian interaksi komunikasi yang dilakukan oleh konsumen dan pihak toko, dan juga sikap emosional yang ditunjukkan oleh pekerja ketika menghadapi konsumen.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai daya tanggap pihak toko YusTech Solution, dapat dinyatakan bahwa toko ini selalu menerapkan keramahan dan kesopanan ketika menghadapi konsumen, baik itu penyampaian informasi secara detail yang mudah dipahami konsumen, bahasa yang sopan dan sikap yang ramah, memberikan pelayanan secara cepat baik itu ketika konsumen berkonsultasi, ataupun ketika menjawab dan menjelaskan permasalahan yang dialami konsumen.

Dengan begitu, ketika toko YusTech Solution mampu menjaga konsistensi bahkan meningkatkan ketanggapan atau selalu merespon dengan cepat terhadap konsumen baik secara online maupun offline, akan memberikan hasil positif terhadap ulasan toko. Konsumen senantiasa akan memberikan ulasan positif dari ketanggapan pihak toko dalam menangani juga menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen.

#### **d) Gambaran Kualitas Pelayanan mengenai Jaminan (Assurance)**

Dalam penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan mengenai jaminan atau assurance pada toko YusTech Solution merupakan pemberian masa garansi terhadap perbaikan yang telah diselesaikan oleh pihak toko. Kemudian penggunaan bahan baku yang berkualitas untuk menjaga daya tahan fungsi operasional elektronik, dan juga kerapian serta ketelitian pengerjaan ketika melakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai jaminan pihak toko YusTech Solution, bahwasanya toko memberikan jangka waktu terhadap perbaikan yang telah dilakukan, apabila terdapat kesenjangan atau kerusakan yang terjadi secara tiba-tiba, pihak toko akan senantiasa memperbaikinya tanpa adanya biaya tambahan, terkecuali ketika kerusakan itu disebabkan oleh human-error. Hal tersebut tentu diluar tanggung jawab pihak toko dalam konteks jaminan.

Dengan adanya jaminan, konsumen akan merasa aman setelah melakukan perbaikan kerusakan elektroniknya. Oleh sebab itu pentingnya toko mengadakan masa garansi dalam skala waktu yang cukup tanpa merugikan pihak manapun, sehingga kenyamanan konsumen dan pihak toko sama-sama terjaga.

**e) Gambaran Kualitas Pelayanan mengenai Perhatian (Empathy)**

Dalam penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan mengenai jaminan atau assurance pada toko YusTech Solution, yaitu emosional dalam menanggapi perilaku konsumen, baik itu konsumen yang mengalami kepanikan, ataupun ketakutan dengan rincian harga perbaikan. Selain itu, perhatian juga termasuk terhadap perilaku pihak toko dalam mendengarkan keluhan juga memahami situasi konsumen.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada informan mengenai perhatian pihak toko YusTech Solution, dapat dinyatakan bahwasanya konsumen merasa cukup nyaman terhadap perilaku pihak toko dalam menanggapi konsumen. Ketenangan juga sikap ramah dan sopan yang selalu dijaga tidak akan menimbulkan berkurangnya rasa kenyamanan konsumen ketika menghadapi permasalahan mengenai kerusakan elektroniknya. Hal tersebut akan sangat membantu menenangkan situasi emosional konsumen ketika mendapatkan permasalahan atau kerusakan elektronik yang lebih dari satu kerusakan, ataupun yang harus mengeluarkan biaya yang cukup mahal.

Dengan memiliki kemampuan dalam menanggapi emosional atau perilaku konsumen, maka pihak toko dapat membantu meyakinkan konsumen mendapatkan solusi terbaiknya. Oleh karena itu, perhatian terhadap konsumen harus senantiasa terjaga dan selalu ditingkatkan, termasuk juga kepekaan pihak toko mengenai situasi yang dihadapi oleh konsumen

Hasil penelitian merupakan fakta yang ditemukan dari obyek yang diteliti berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Pada bagian ini penulis memaparkan hasil-hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan pada bagian I. Jika tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan suatu obyek, maka penulis harus memaparkan dan menggambarkan hasil temuan dari obyek yang diamati. Demikian selanjutnya.

**V. Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teoritis, dapat disimpulkan bahwasanya Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan toko YusTech Solution terdiri dari 5 dimensi, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy). YusTech Solution senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal baik dari pengerjaan maupun proses komunikasi dan interaksi. Bukti fisik dapat ditemukan dari operasional yang memadai dan bahan baku yang digunakan tentunya kualitas terbaik. Keandalan toko YusTech Solution terlihat dalam menangani keluhan kerusakan elektronik, seperti prediksi dan estimasi yang cukup akurat. Toko YusTech Solution selalu menanggapi setiap keluhan konsumen dengan cepat dan responsif. Pemberlakuan masa garansi yang menciptakan kenyamanan terhadap konsumen sangat efektif diterapkan oleh toko YusTech Solution, serta menguasai emosional perilaku konsumen dengan memperhatikan secara penuh ketika konsumen hendak berkonsultasi.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah disimpulkan, peneliti bermaksud memberikan masukan serta saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap peneliti maupun perusahaan, khususnya toko YusTech Solution sebagai bahan untuk evaluasi dan berkembang juga peningkatan yang positif untuk kedepannya. Terdapat beberapa saran yang ditujukan oleh peneliti, Toko YusTech Solution perlu meningkatkan fasilitas serta menyediakan bahan baku untuk mengurangi keterlambatan pengerjaan perbaikan, memperhatikan strategi untuk meningkatkan minat konsumen dengan menerapkan diskon-diskon ketika perbaikan dalam nominal besar, ataupun skala besar, dan diharapkan memiliki flyer informasi ataupun promosi yang bertujuan untuk menarik minat beli konsumen.

### Daftar Pustaka

- Aprilianti, V., Harkeni, A., Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jambi, B., Nur Atmadibrata No, J. R., & Telanaipura Kota Jambi, A. (2023). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BUS TRANS SIGINJAI DI PROVINSI JAMBI (Strategy For Increasing The Quality Of Bus Trans Siginjai Service In Jambi Province). 7. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.192>
- Fatimah, S., & Martini, N. (n.d.). Gorontalo Management Research SERVICE QUALITY STRATEGY ON TOURIST VISITING DECISIONS AT JIWA BARUJAYA TEMPLE STRATEGI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI CANDI JIWA BARUJAYA.
- Karim, R., Wutun, M., & Pietriani, R. (2023). STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS PADA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS III KUPANG). In Jurnal Mahasiswa Komunikasi (Vol. 3, Issue 1).
- Mita, Fajar Kurniawan, & Fitri Kurniawati. (2023). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2023. JURNAL ILMIAH RESEARCH AND DEVELOPMENT STUDENT, 1(1), 181– 193. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i1.394>
- Pitriyanti, S., Dawud, J., Abdullah, S., Pasirjati, K., Pasirjati, K., & STIA Lembaga Administrasi Negara, P. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KELURAHAN PASIRJATI KECAMATAN UJUNGBERUNG KOTA BANDUNG. Jurnal Media Administrasi Terapan, 03(1), 73–89
- Wulandari, S. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! PADA KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 13(2), 152 166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>
- Yolana, E., Agus Santoso, R., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik, F. (2022). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA KIMIA FARMA APOTEK 067 JEMBER Strategy For Improving Quality of Service Using Importance Performance Analysis Method At Chemical Farma Apotek 067 Jember 1\*). 1(9), 605–613