

Implementasi Sistem Informasi Dengan Metode Servqual Untuk Survei Kepuasan Pasien Berbasis Web

Muhammad Reditho Alifi^{1*}, Moh. Muhtarom², Intan Oktaviani³

^{1,2,3}Sistem Informasi

Univesitas Duta Bangsa Surakarta

^{1*}190101207@fikom.udb.ac.id, ²masmhtarom.dustaka@gmail.com, ³intan_oktaviani@udb.ac.id

Abstrak— RSU PKU Muhammadiyah Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sragen dan sekitarnya. RSU PKU Muhammadiyah Sragen telah mengadakan survei kepuasan pasien secara langsung sebelum pasien pulang, dengan mengisi survei tersebut diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi rumah sakit. Akan tetapi jumlah pasien dalam mengisi survei masih rendah dari jumlah kunjungan pasien. Untuk meningkatkan efisiensi dan peningkatan pelayanan, maka RSU PKU memerlukan sistem yang dapat membantu dalam melakukan survei kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk membangun sistem informasi kepuasan pasien yang mampu memudahkan pasien dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh rumah sakit. Dalam penelitian ini penulis memakai metode *waterfall* (air terjun) sebagai metode pengembangan sistem. Metode *waterfall* merupakan metode yang menyediakan pendekatan siklus hidup perangkat lunak berurutan atau langkah demi langkah mulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, serta dukungan. Untuk pengembangan sistem, bahasa pemrograman yang dipakai oleh penulis yaitu PHP dan MySQL sebagai *database*. Perolehan penelitian ini adalah sistem informasi kepuasan pasien. Sistem ini berbasis web dan terdapat fitur laporan yang dapat memudahkan mendapatkan data survey. Hasil pengujian *blackbox* terhadap sistem menunjukkan fungsi telah berjalan sesuai harapan dan pengujian *whitebox* menunjukkan website mampu diakses dengan cepat.

Kata kunci— Survei, *Waterfall*, PHP, MySQL, *Website*.

Abstract— PKU Muhammadiyah Sragen General Hospital is one of the hospitals that provides health services for people in Sragen and its surroundings. RSU PKU Muhammadiyah Sragen has conducted a patient satisfaction survey directly before the patient goes home, by filling out the survey it is hoped that it will be able to become material for hospital evaluation. However, the number of patients filling out the survey is still low compared to the number of patient visits. To improve efficiency and improve service, the PKU General Hospital requires a system that can assist in conducting patient satisfaction surveys. The purpose of this study was carried out to build a patient satisfaction information system that can facilitate patients in providing an assessment of the services that have been provided by the hospital. In this study the authors used the waterfall method as a system development method. The waterfall method is a method that provides a sequential or step-by-step software life cycle approach starting from analysis, design, coding, testing, and support. For system development, the programming language used by the author is PHP and MySQL as the database. The acquisition of this research is a patient satisfaction information system. This system is web-based and there are report features that make it easier to get survey data. The results of the blackbox testing of the system show that the function has run as expected and the whitebox testing shows that the website can be accessed quickly.

Keywords— Survey, *Waterfall*, PHP, MySQL, *Website*.

I. PENDAHULUAN

RSU PKU Muhammadiyah Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sragen dan sekitarnya. Pelayanan paripurna merupakan kewajiban bagi RSU PKU Muhammadiyah Sragen dan harapan bagi semua masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit. RSU PKU Muhammadiyah Sragen telah mengadakan survei kepuasan pasien secara langsung sebelum pasien pulang, dengan mengisi survei tersebut diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi rumah sakit. Akan tetapi jumlah pasien dalam mengisi survei masih rendah dari jumlah kunjungan pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit.

Era digital 4.0 hampir semua orang menuntut pelayanan publik untuk semakin efektif dan efisien. Demi mewujudkan pelayanan yang paripurna maka diperlukannya sistem informasi yang dapat memudahkan pasien dalam melakukan survei kepuasan pelayanan di rumah sakit.

Dari permasalahan diatas maka akan dirancang sistem informasi survei kepuasan pasien di RSU PKU Muhammadiyah Sragen yang menggunakan metode servqual. Sistem informasi ini dirancang menggunakan Unified Modelling Language (UML) dengan metode analisis pengukuran tingkat kinerja pelayanan jasa yang digunakan adalah Service Quality (servqual). Dengan menggunakan metode servqual dapat memberikan informasi yang akurat dan menjadi data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Muhammadiyah Sragen

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengumpulan Data

- 1) Wawancara
Kegiatan wawancara dilakukan langsung dengan bagian manajemen, pasien atau keluarga pasien, dan direksi yang bersangkutan di RSUD Muhammadiyah Sragen.
- 2) Observasi
Melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan yang sedang berjalan di RSUD Muhammadiyah Sragen serta mengamati proses kepulangan pasien setelah menerima pelayanan.
- 3) Studi Literatur
Penulis mencari data lain dari bermacam sumber seperti internet, jurnal dan buku yang berkaitan dengan sistem informasi kepuasan pasien berbasis web.

B. Metode Pengembangan Sistem

Untuk pengembangan sistem informasi kepuasan pasien digunakan metode waterfall karena metode ini memiliki tahapan yaitu; Analisa kebutuhan, desain sistem, implementasi sistem, pengujian sistem dan maintenance sistem (Putra, et al., 2020),(Hidayatullah & Pratami, 2021) Metode *waterfall* memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1) Analisis kebutuhan
Analisis kebutuhan adalah tahap awal dalam proses pembangunan sistem. Pada kebutuhan untuk sistem informasi ini membutuhkan perangkat keras dengan spesifikasi minimal ram 2gb, intel core two duo, dan memiliki browser.
- 2) Desain
Tahap ini bertujuan untuk menyusun proses data, struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengkodean sesuai dengan hasil analisa kebutuhan. Perancangan sistem tersebut dibuat menggunakan UML.
- 3) Implementasi sistem

Sistem akan dibuat dengan bahasa pemrograman PHP, kemudian membuat dan mengkoneksi database dengan sistem, serta membuat desain interface sistem menggunakan aplikasi yang dapat mempresentasikan kebutuhan sistem.

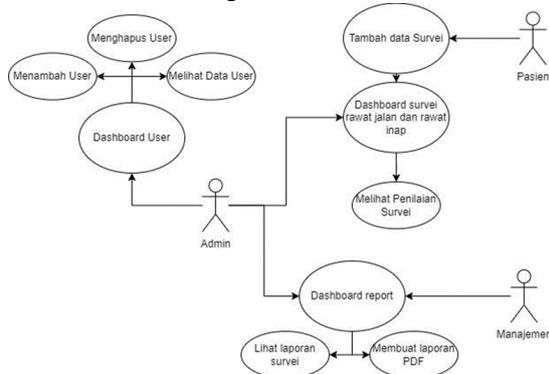
- 4) Pengujian
Tahap ini melakukan uji coba sistem berdasarkan pengolahan data yang real / nyata agar diperoleh hasil tes. Selain itu melakukan uji coba sistem dari segi konektivitas, fungsional sistem untuk mengetahui program bisa diaplikasikan dan mendapatkan evaluasi uji coba sistem. Pada tahapan ini tool yang dipakai yaitu dengan menggunakan metode black box testing yang fungsinya untuk menguji pada kebutuhan fungsional sistem dan whitebox yang berfungsi untuk menguji kecepatan akses website.
- 5) Pendukung (*Support*) atau Pemeliharaan (*Maintenance*)
Pemasangan sistem informasi pada perangkat yang telah di siapkan di RSUD Muhammadiyah Sragen. Pada proses ini akan dipantau untuk penggunaan yang terjadi dilapangan, tidak menutup kemungkinan sebuah sistem informasi mengalami perubahan ketika dipasang di perangkat yang berbeda. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Desain

- 1) *Use Case*
Garis besar *use case* secara grafis menggambarkan komunikasi antara kerangka kerja, kerangka luar, dan klien. Dengan kata lain, diagram use case menunjukkan siapa yang akan menggunakan sistem dan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengannya. Untuk *use case* sistem informasi survey kepuasan pasien berbasis web ini memiliki tiga aktor, yaitu Admin, manajemen, dan pasien yang mempunyai hak akses masing-masing. Admin mempunyai hak akses

mengelola data user, melihat data survey rawat jalan dan survey rawat inap, juga melihat report. manajemen mempunyai hak akses melihat data survey rawat jalan dan survey rawat inap, juga melihat report. pasien memiliki hak akses mengisi data survey rawat jalan dan rawat inap.



Gambar 35. Use Case

B. Implementasi Database

1) Tabel Users

Tabel users untuk menyimpan data pengguna pada sistem. Selain itu, berguna untuk menambahkan user dan login user. Berikut adalah implementasi tabel *users*:

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	name	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
3	email	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
4	password	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
5	type	enum('admin','manajemen')	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
6	created_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More
7	updated_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More

Gambar 36. Implementasi Tabel Users

2) Tabel Survei Rawat Jalan

Tabel survei rawat jalan berguna untuk menyimpan hasil survei yang telah diisi oleh pasien, dan akan di tampilkan di dashboard. Berikut adalah implementasi tabel survey rawat jalan:

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	umur	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
3	jk	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
4	kerja	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
5	poli	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
6	q1	int(11)			No	1			Change Drop More
7	q2	int(11)			No	1			Change Drop More
8	q3	int(11)			No	1			Change Drop More
9	q4	int(11)			No	1			Change Drop More
10	q5	int(11)			No	1			Change Drop More
11	q6	int(11)			No	1			Change Drop More
12	q7	int(11)			No	1			Change Drop More
13	q8	int(11)			No	1			Change Drop More
14	q9	int(11)			No	1			Change Drop More
15	q10	int(11)			No	1			Change Drop More
16	q11	int(11)			No	1			Change Drop More
17	q12	int(11)			No	1			Change Drop More
18	q13	int(11)			No	1			Change Drop More
19	q14	int(11)			No	1			Change Drop More
20	q15	int(11)			No	1			Change Drop More
21	q16	int(11)			No	1			Change Drop More
22	q17	int(11)			No	1			Change Drop More
23	kritik	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		Yes	NULL			Change Drop More
24	created_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More
25	updated_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More

Gambar 37. Implementasi Tabel Survei Rawat Jalan

3) Tabel Survei Rawat Inap

Tabel survei rawat inap berguna untuk menyimpan hasil survei yang telah diisi oleh pasien, dan akan di tampilkan di dashboard.

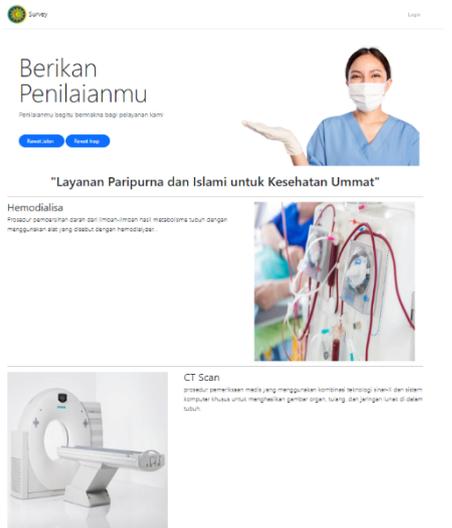
#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	umur	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
3	jk	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
4	kerja	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
5	bangsal	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
6	q1	int(11)			No	1			Change Drop More
7	q2	int(11)			No	1			Change Drop More
8	q3	int(11)			No	1			Change Drop More
9	q4	int(11)			No	1			Change Drop More
10	q5	int(11)			No	1			Change Drop More
11	q6	int(11)			No	1			Change Drop More
12	q7	int(11)			No	1			Change Drop More
13	q8	int(11)			No	1			Change Drop More
14	q9	int(11)			No	1			Change Drop More
15	q10	int(11)			No	1			Change Drop More
16	q11	int(11)			No	1			Change Drop More
17	q12	int(11)			No	1			Change Drop More
18	q13	int(11)			No	1			Change Drop More
19	q14	int(11)			No	1			Change Drop More
20	q15	int(11)			No	1			Change Drop More
21	q16	int(11)			No	1			Change Drop More
22	q17	int(11)			No	1			Change Drop More
23	q18	int(11)			No	1			Change Drop More
24	q19	int(11)			No	1			Change Drop More
25	kritik	varchar(30)	utf8mb4_unicode_ci		Yes	NULL			Change Drop More
26	created_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More
27	updated_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More

Gambar 38. Implementasi Tabel Survei Rawat Inap

C. Implementasi Antarmuka

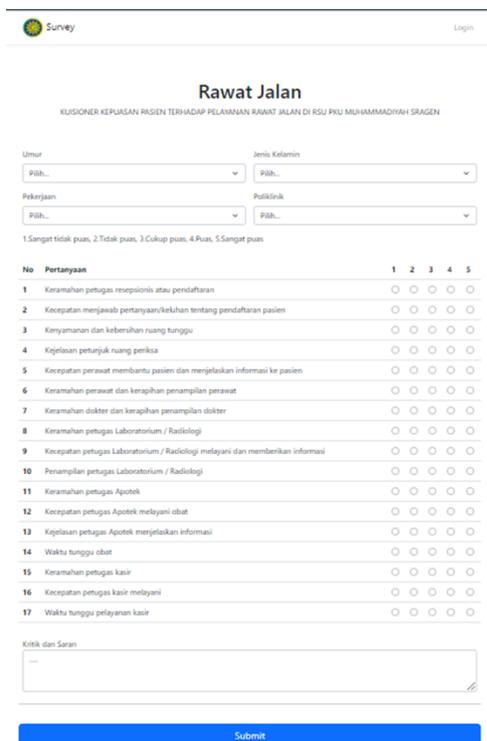
a. Halaman Home

Halaman home adalah tampilan awal ketika membuka web survei, dan akan diberikan dua pilihan button untuk mengisi survei.



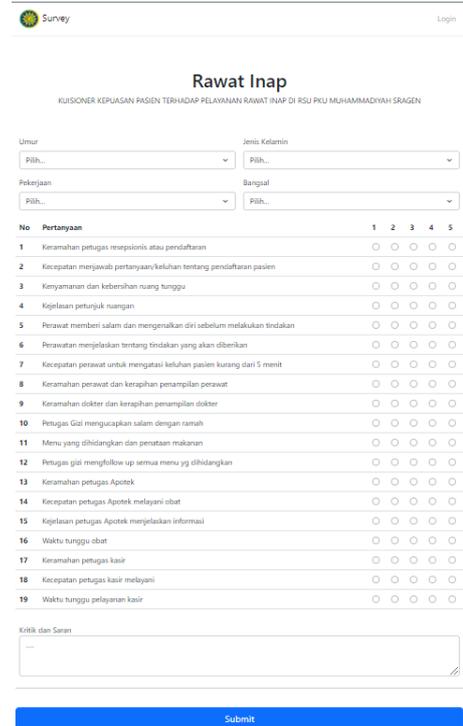
Gambar 39. Halaman Home

- b. Halaman Survei Rawat Jalan
Halaman ini berguna untuk pasien melakukan pengisian survei rawat jalan



Gambar 40. Halaman Survei Rawat Jalan

- c. Halaman Survei Rawat Inap
Halaman ini berguna untuk pasien melakukan pengisian survei rawat inap.



Gambar 41. Halaman Survei Rawat Inap

- d. Halaman Login
Halaman ini berguna untuk user masuk ke dalam tampilan dashboard..



Gambar 42. Halaman Login

- e. Halaman Dashboard Home
Tampilan ini adalah tampilan awal ketika admin sudah melakukan login sistem, dan diberikan beberapa menu di bagian samping.



Gambar 43. Halaman Dashboard Home

- f. Halaman Dashboard User
Halaman ini berguna untuk menambah dan menghapus user sistem.



Gambar 44. Halaman Dashboard User

g. Halaman Dashboard Rawat Jalan dan Rawat Inap

Halaman ini berguna untuk melihat hasil survei yang telah diisi oleh pasien.



Gambar 45. Halaman Dashboard Rawat Jalan



Gambar 46. Halaman Dashboard Rawat Inap

h. Halaman Dashboard Report

Halaman ini berguna untuk melihat hasil survei yang telah diubah menjadi file pdf



Gambar 47. Halaman Dashboard Report

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Atas dasar perolehan dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada sistem informasi survey kepuasan pasien berbasis web diatas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Sistem informasi kepuasan pasien berbasis web untuk mempermudah RSUD Muhammadiyah Sragen dalam mendapatkan data kepuasan pasien.
- Sistem informasi kepuasan pasien memiliki 3 hak akses, yaitu admin, manajemen, pasien
- PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai database dalam pengembangan sistem informasi survei kepuasan pasien.
- Keunggulan dari sistem ini mampu memudahkan bagian manajemen dalam

melihat data survei dan pasien dalam memberikan survei kepuasan.

- Berdasarkan dari pengujian Blackbox testing yang telah dilakukan sistem berjalan sesuai dengan fungsi yang diharapkan dan memberikan persentase sebesar 88,9%.
- Berdasarkan dari pengujian Whitebox testing yang telah dilakukan termasuk cepat dalam mengakses web survei kepuasan pasien dan memberikan persentase diatas 82%.

B. Saran

Dari kesimpulan tersebut maka penulis memberikan beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

- Sistem informasi kepuasan pasien ini dapat dikembangkan lebih lanjut menyesuaikan kebutuhan yang di perlukan rumah sakit
- Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari keberhasilan dalam penyusunan Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- RSU PKU Muhammadiyah Sragen yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan kegiatan penelitian ini.
- Civitas akademika Universitas Duta Bangsa Surakarta yang telah memberikan bimbingan, arahan dan waktu selama penyusunan laporan penelitian.
- Kedua orang tua Saya yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga Saya dapat melewati ujian Penelitian ini dengan lancar.
- Teman-teman, sahabat dan semua pihak yang telah ikut andil memberikan dukungan dan bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
- Kesayangan Nesty yang selalu menemani dan memberikan support moral.

REFERENSI

- [1] Adrianto, S., Wahyuni, S., & Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Dumai Utama Karya Kel Bukit Batrem Kec Dumai Timur, S.

- J. (2021). INFORMATIKA. Dalam Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer (Vol. 13, Nomor 1).
- [2] Al, M., Rizki, K., & Op, A. F. (2021). RANCANG BANGUN APLIKASI E-CUTI PEGAWAI BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS: PENGADILAN TATA USAHA NEGARA). Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI), 2(3), 1–13. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- [3] Aliman, W. (2021). Perancangan Perangkat Lunak untuk Menggambar Diagram Berbasis Android. Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 6(6), 3091. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.1404>
- [4] Anggraini, Y., Pasha, D., & Setiawan, A. (2020). SISTEM INFORMASI PENJUALAN SEPEDA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS: ORBIT STATION). Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI), 1(2), 64–70. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- [5] Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., Wulandari, M., & Aisyiyah Pontianak, P. (2022). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN DIAGRAM UML (UNIFIED MODELLING LANGUAGE). Dalam DOI: ... (Vol. 1, Nomor 1).
- [6] Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). 3(2). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- [7] Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (t.t.). MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE: KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). 3(1), 2022. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- [8] Dwiatma, G., Tri, H., Rangga, W., & Tarigan, S. (2022). PENERAPAN E-GUDANG SEBAGAI TEMPAT PENAMPUNGAN IKAN Azizi Aulia Mukmin.
- [9] Erwin, R., Rahayu, G., & Ma'rup, P. (t.t.). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Berbasis Web. <http://jurnal.itg.ac.id/>
- [10] Farhan, F., & Leman, D. (t.t.). Implementasi Metode Rivest Shamir Adleman (RSA) Untuk Kerahasiaan Database Perum Bulog Kanwil SUMUT. Journal of Machine Learning and Data Analytics (MALDA), 02(01), 18–27.
- [11] Gunawan, S., Kunci, K., & Layanan, K. (t.t.). MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2022 Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning dengan Metode Servqual | 526 (Studi Kasus SPADA Dikti Program Kampus Merdeka) ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA WEBSITE E-LEARNING DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS SPADA DIKTI PROGRAM KAMPUS MERDEKA).
- [12] Novalia, E., & Voutama, A. (2022). Black Box Testing dengan Teknik Equivalence Partitions Pada Aplikasi Android M-Magazine Mading Sekolah. Dalam Syntax: Jurnal Informatika (Vol. 11, Nomor 11).
- [13] Noviana, R. (t.t.). PEMBUATAN APLIKASI PENJUALAN BERBASIS WEB MONJA STORE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. JTS, 1(2).
- [14] Nugraha, W. A. (t.t.). PENGUJIAN WHITE BOX BERBASIS PATH PADA FORM AUTENTIKASI BERBASIS MOBILE. 8(2), 2022.
- [15] Santus Panjaitan, I., Handani Widiastuti, S., Abdul Zain, dan, Studi Teknik Informatika, P., Tinggi Teknologi Bontang Jl Letjen Parman No, S. S., Bontang, K., & Timur, K. (2022). Aplikasi Human Resource Information System Payroll Berbasis Web Pada PT. BPR Paro Tua. Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi, 5(2).
- [16] Setiawan, A., Ridho, M., Ananda, D., Alvario, R., Hidayah, T. N., & Riyanto, J. (2022). Pengujian Sistem Informasi Aplikasi Perpustakaan Berbasis Web Di SMAN 1 Gunung Sindur Dengan White Box Testing. Dalam Scientia Sacra: Jurnal Sains (Vol. 2, Nomor 1). <http://pijarpemikiran.com/index.php/Scientia>
- [17] Sucipto, A., Nurkholis, A., Budiman, A., Pasha, D., Firmansyah, G., & Kharisma Sangha, Z. (2022). PENERAPAN SISTEM INFORMASI PROFIL BERBASIS WEB DI DESA BANDARSARI. Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS), 3(1), 29–37. <https://ejournal.teknokrat.ac.id/index.php/teknobdimas>
- [18] Sumiati, M., Abdillah, R., & Cahyo, A. (t.t.). Pemodelan UML untuk Sistem Informasi Persewaan Alat Pesta.
- [19] Supiyandi, S., Zen, M., Rizal, C., & Eka, M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Desa Tomuan Holbung Menggunakan Metode Waterfall. JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 9(2), 274. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.3986>
- [20] Susila, F. C., Hukum, A. B., & Negara, A. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. Dalam Online Administrative Law & Governance Journal (Vol. 2).
- [21] Wibowo, S., & Mufliah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>
- [22] Widiyanti, W. (t.t.). Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1>