



Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling

Rahmad Pribowo Hari Putra^{1✉}, Sarjon Defit², Sumijan³

¹Independent Researcher

^{2,3}Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

hariputrasahmad@gmail.com

Abstract

Queue is a process of waiting to be served if a service facility (server) is still busy. After getting service, the queue is left to get service facilities. One of the busy places of service and the existence of services is the Solok City Hospital. Services at the hospital always have a queuing process. This process starts from registration to completion, namely making payments at the cashier. Currently, mobile media has become one of the important aspects in supporting queue services. Technological advances that use mobile media have provided many advantages and conveniences in saving time and reducing the number of workers and costs in service. One method of improving services with mobile media is the Accidental Sampling method. This method is very effective in using queue time. So this research was carried out to improve hospital services so that visitors and the hospital could save time in getting services and serving. The data processed in this study was carried out in 30 days with measurements using the calculation of the probability of no visitors, the average number of visitors, the average number of visitors waiting in the queue, and the average time waiting in line. The result of this study is to add 1 waiter per counter, so the optimal time to overcome the queue at the hospital. So that this research can be used as a reference in improving services to overcome the problem of queuing visitors.

Keywords: Queues, Effectiveness, Service, Visitors, Accidental Sampling.

Abstrak

Antrian adalah suatu proses menunggu untuk dilayani jika suatu fasilitas pelayanan (*server*) masih sibuk. Setelah mendapatkan pelayanan, maka antrian ditinggal untuk mendapatkan fasilitas pelayanan. Salah satu tempat pelayanan yang sibuk dan adanya pelayanan adalah Rumah Sakit (RS) Kota Solok. Pelayanan pada RS selalu terdapat proses antri mengantri. Proses ini dimulai dari pendaftaran sampai selesai, yaitu melakukan pembayaran di kasir. Saat ini media *mobile* telah menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung pelayanan secara antrian. Kemajuan teknologi yang menggunakan media *mobile* sudah banyak memberikan keuntungan dan kemudahan dalam menghemat waktu dan pengurangan jumlah tenaga kerja serta biaya dalam pelayanan. Salah satu metode dalam meningkatkan pelayanan dengan media *mobile* adalah metode Accidental Sampling. Metode ini sangat efektifitas dalam penggunaan waktu antrian. Maka dilakukan penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan RS agar pengunjung dan pihak RS dapat menghemat waktu dalam mendapatkan pelayanan dan melayani. Data yang diolah dalam penelitian ini dilakukan dalam 30 hari dengan pengukuran yang menggunakan perhitungan probabilitas tidak ada pengunjung, jumlah pengunjung rata-rata, jumlah rata-rata pengunjung menunggu dalam antrian, dan rata-rata waktu yang menunggu antrian. Hasil dari penelitian ini adalah menambahkan 1 pelayan setiap loket, maka waktu yang optimal dalam mengatasi antrian di RS. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam meningkatkan pelayanan untuk mengatasi masalah antrian pengunjung.

Kata kunci: Antrian, Efektifitas, Pelayanan, Pengunjung, Accidental Sampling.

JSISFOTEK is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga alat yang sangat berharga bagi manager operasi. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan sedangkan jika digabungkan antara sistem antrian dengan metode Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental yang ditemukan dapat digunakan sebagai sampel, bila

dipandang orang yang kebetulan ditemui itu tepat sebagai sumber data. Salah satu tempat antrian adalah Rumah Sakit (RS) Kota Solok.

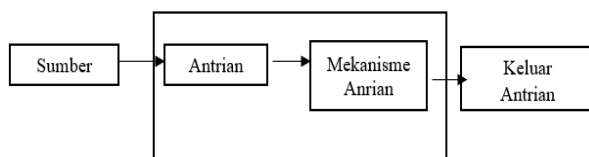
Loket pendaftaran pasien pada RS ini merupakan sub jenis pelayanan *front office* menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan. Tempat ini merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Apabila pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran belum optimal, maka akan terjadi antrian dan menimbulkan waktu tunggu yang lama terhadap

pasien. Kondisi ini dapat memicu rendahnya kepuasan pasien.

Pada metode Accidental Sampling digunakan untuk menganalisis tingkat keefektifan dari pelayanan RS Kota Solok. Luaran yang didapatkan adalah waktu yang dipakai dalam menunggu bagi pengunjung dalam mendapatkan layanan. Pengunjung dijadikan *responden* dalam menggambarkan tingkat kepuasan dari pengunjung.

Antrian adalah suatu proses menunggu pengunjung untuk dilayani dalam keadaan fasilitas pelayanan (*server*) masih sibuk. Setelah pengunjung mendapatkan pelayanan maka selanjutnya meninggalkan fasilitas pelayanan [1]. Kebutuhan antrian dari mulai dilayani seperti pengunjung mendaftar antrian ke loket tertentu secara online, pengunjung dapat melihat jadwal antrian, pengunjung dapat melihat antrian berjalan secara online, dan pengunjung dapat mengisi formulir pendaftaran [2]. Sistem antrian ini merupakan keseluruhan dari rangkaian proses yang dilayani berdatangan dan memasuki barisan antrian yang seterusnya memerlukan pelayanan sebagaimana seharusnya berlaku [3].

Unit-unit yang membutuhkan pelayanan dari sistem antrian dijadikan komponen dari sistem. Komponen dasar sistem antrian dapat digambarkan pada Gambar 1 [4].



Gambar 1. Sistem antrian

Pelanggan datang dari waktu ke waktu dan bergabung dalam antrian atau *waiting line* dan selanjutnya akan dilayani sampai akhirnya meninggalkan sistem. Antrian adalah suatu garis tunggu dari nasabah (satu) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dari teori antrian dan simulasi secara luas [5]. Tujuan dasar dari model-model antrian adalah meminimumkan biaya, yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh pelayanan [6]. Model antrian terdiri dari 3 [7], yaitu:

a. Model M/M/F

Distribusi kedatangan Distribusi Probabilitas (DP), distribusi pelayanan eksponensial, jumlah saluran pelayanan satu buah, kapasitas sistem terbatas dan sumber populasi tidak terbatas.

b. Model M/M/1

Distribusi kedatangan DP, distribusi pelayanan *discret* (terbatas), jumlah pelayanan satu buah, kapasitas sistem tidak terbatas dan sumber populasi tidak terbatas.

c. Model M/Ek/1

Distribusi kedatangan DP, distribusi pelayanan eksponensial, jumlah pelayanan satu buah, kapasitas sistem tidak terbatas dan sumber populasi tidak terbatas.

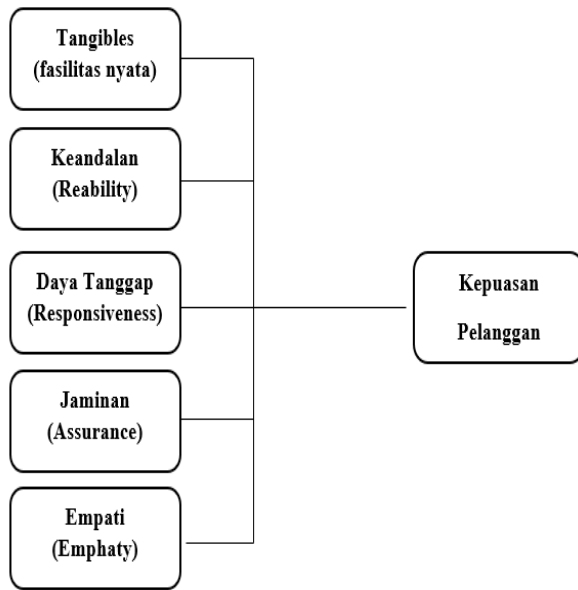
Lini tunggu (*Queuing Theory*) adalah situasi yang umum terjadi [8]. Model lini tunggu bermanfaat baik dalam bidang manufaktur maupun jasa. Disiplin antrian adalah aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri [9]. Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sabik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa [10]. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik [11].

Layanan dan fasilitas berkualitas secara bersama dapat memberikan hasil dan manfaat bagi bisnis karena kepuasan pelanggan telah terjadi [12]. Cara utama perusahaan untuk mempertahankan pangsa pasarnya adalah dengan memberikan kepuasan dan nilai terhadap pelanggan melalui penyediaan layanan dan produk berkualitas dengan harga bersaing. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen [13]. Variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri bukan variabel independen karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen [14]. Maka dilakukan penelitian ini untuk meningkatkan efektivitas lamanya waktu antrian pelayanan pada RS Kota Solok menggunakan metode Accidental Sampling. Teknik Accidental Sampling dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dengan lebih baik.

2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian dirancang menggunakan kerangka konseptual penelitian dalam memudahkan dan terarahnya alur penelitian. Variabel kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah *tangibles* (wujud/bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kesigapan), *assurance* (kepastian/ jaminan), dan *emphaty* (empati). Karakteristik pengunjung adalah pasien (*responden*) berupa umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, lama hari rawat, penghasilan, biaya berobat, dan alamat rumah. Karakteristik ini menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan yang mempengaruhi

tingkat kepuasan pengunjung. Kerangka konseptual disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Uraian kerangka pada Gambar 1 terdiri atas:

- Bentuk fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
- Keterandalan (*reliability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
- Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
- Jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
- Empati (*emphaty*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung.
- Dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bentuk fisik (*tangibles*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.
- Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung.

Tahapan dalam penelitian ini terdiri atas:

- Mengidentifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah merupakan tahapan awal penelitian. Peneliti melakukan perumusan masalah dari kondisi awal sistem antrian yang ada pada RS Kota Solok.

- Menganalisa masalah

Pada tahapan ini menganalisa kondisi penilaian hasil observasi selama satu minggu agar dapat diketahui variabel-variabel penilaian apa saja yang mempengaruhi hasil antrian.

- Mempelajari Literatur

Mempelajari literatur juga sangat penting dilakukan agar mempunyai landasan baik secara teoritis yang benar dan dijelaskan oleh para peneliti dan ahli sebelumnya. Kemudian literatur-literatur yang dipelajari tersebut diseleksi dan dipilih literatur mana yang akan digunakan dalam penelitian. Literatur yang diambil dari berbagai sumber yaitu berupa buku, artikel, jurnal ilmiah tentang Accidental Sampling serta bacaan lain yang mendukung

- Mengumpulkan Data

Pengumpulan data dilakukan supaya dapat diperoleh informasi sehingga tujuan penelitian menggunakan Accidental Sampling ini dapat tercapai. Pengumpulan data dengan melakukan observasi langsung di RS Kota Solok.

- Menganalisa Data dengan Metode Accidental Sampling

Analisa data dengan Metode Accidental Sampling digunakan untuk melakukan simulasi dari sistem antrian dengan membandingkan antara sistem antrian yang berjalan dengan sistem antrian yang diusulkan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Data

Data yang diolah pada penelitian ini adalah nilai dari hasil pengamatan selama 1 minggu (7 hari) pada tanggal 3-9 Mei 2021 pada Jam 10.00 WIB (Indonesia Bagian Barat) sampai dengan 12.00 WIB di RS Kota Solok.

3.2. Menentukan Alternatif

Data yang diolah adalah data kedatangan pengunjung pada loket pendaftaran di RS Kota Solok yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Kedatangan Pengunjung pada Loket Pendaftaran

Hari	Pengunjung (orang)
------	--------------------

Ke-	Loket 1	Loket 2	Jumlah
1	7	8	15
2	8	9	17
3	10	9	19
4	8	10	18
5	10	9	19
6	12	13	25
7	13	12	25
8	9	10	19
9	11	11	22
10	10	12	22
11	13	11	24
12	12	11	23
13	18	18	36
14	17	19	36
15	14	13	27
16	12	11	23
17	13	13	16
18	14	11	25
19	13	14	27
20	18	20	38
21	19	20	39
22	14	12	26
23	15	12	27
24	11	14	25
25	13	12	25
26	13	12	25
27	20	19	39
28	24	21	45
29	15	13	28
30	12	14	26
Rata-Rata			26

Dari data hasil pengamatan pada Tabel 1 dapat diketahui:

- Rata-rata tingkat kedatangan pengunjung yang dilayani perjam adalah sebanyak 10 pengunjung/jam.
- Rata-rata tingkat kedatangan diperoleh dari rata-rata jumlah kunjungan/kedatangan dibagi dengan lama waktu pengamatan yaitu selama 2 jam/hari.
- Rata-rata tingkat pelayanan yang dilayani perjam/pengunjung/loket pendaftaran adalah 5 pengunjung/jam/loket.
- Rata-rata tingkat pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata kunjungan/loket pendaftaran/hari kemudian dibagi lama waktu penelitian yaitu selama 2 jam.

Maka kondisi sistem antrian pada adalah sebagai berikut:

- Probabilitas tidak ada pengunjung di dalam sistem

$$\begin{aligned}
 P_0 &= \frac{1}{\sum_{n=0}^{M-1} \frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n + \frac{1}{M!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^M \frac{M\mu}{M\mu - \lambda}} \\
 &= \frac{1}{(1/0!)(\frac{13}{6.5})^0 + \frac{1}{2}(\frac{13}{6.5})^2 + \frac{(2(6.5)}{2(6.5) - 13}} \\
 &= \frac{1}{88}
 \end{aligned}$$

$$= 0.01136 \text{ atau } 1.136 \%$$

Kemungkinan untuk tidak ada pelanggan menunggu untuk dilayani adalah 1%.

- Jumlah pengunjung rata-rata di dalam sistem

$$\begin{aligned}
 L_s &= \frac{\lambda \mu (\lambda / \mu)^M}{(M-1)!(M\mu - \lambda)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu} \\
 L_s &= \frac{13 (6.5)(13/6.5)^2}{(2-1)!(2(13) - 13)^2} 0.01136 + \frac{13}{6.5} \\
 &= \frac{338}{169} 0.01136 + 2 \\
 &= \frac{200}{100} 2.01136 \\
 &= 4.02272
 \end{aligned}$$

Terdapat ada sekitar 4 orang/jam di dalam sistem antrian.

- Jumlah rata-rata pengunjung menunggu di dalam antrian

$$\begin{aligned}
 L_q &= L_s - \frac{\lambda}{\mu} \\
 &= 4 - \frac{13}{6.5} \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

Sekitar kurang dari 2 orang di dalam antrian.

- Rata-rata waktu yang dihabiskan seorang pengunjung di dalam sistem

$$\begin{aligned}
 W_s &= \frac{L_s}{\lambda} \\
 &= \frac{4}{13} \\
 &= 0.3
 \end{aligned}$$

Rata-rata waktu pengunjung berada pada dalam sistem antrian adalah 18 menit.

- Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang pelanggan di dalam antrian

$$\begin{aligned}
 W_q &= \frac{L_q}{\lambda} \\
 &= \frac{2}{13} \\
 &= 0.15
 \end{aligned}$$

Rata-rata waktu pelanggan berada dalam antrian adalah 9 menit.

Jika RS Kota Solok menambah fasilitas pelayanan yaitu penambahan jumlah karyawan (M) di loket pendaftaran untuk mengurangi lamanya antrian pada

pelayanan di loket pendaftaran, maka perhitungan sistem antrianya adalah seperti berikut:

Perhitungan Sistem Antrian dengan $M = 3$, adalah sebagai berikut:

- a. Probabilitas tidak ada pengunjung di dalam sistem

$$\begin{aligned}
 P_0 &= \frac{1}{\sum_{n=0}^{M-1} \frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n + \frac{1}{M!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^M \frac{M\mu}{M\mu - \lambda}} \\
 &= \frac{1}{(1/0!)(\frac{13}{6.5})^0 + \frac{1}{3!}(\frac{13}{6.5})^3 + (\frac{3(6.5)}{3(6.5) - 13})} \\
 &= \frac{1}{68} \\
 &= 0.0147 \text{ atau } 1.47\%
 \end{aligned}$$

Kemungkinan untuk tidak ada pelanggan menunggu untuk dilayani adalah 1.47%.

- b. Jumlah pengunjung rata-rata di dalam sistem

$$\begin{aligned}
 L_s &= \frac{\lambda \mu (\lambda / \mu)^M}{(M-1)!(M\mu - \lambda)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu} \\
 L_s &= \frac{13 (6.5)(13/6.5)^3}{(3-1)!(3(13) - 13)^2} 0.0147 + \frac{13}{6.5} \\
 &= \frac{676}{1352} 0.0147 + 2 \\
 &= \frac{676}{1352} 2.0147 \\
 &= 1.00735
 \end{aligned}$$

Ada sekitar 1 orang/jam di dalam sistem.

- c. Jumlah rata-rata pengunjung menunggu di dalam antrian

$$\begin{aligned}
 L_q &= L_s - \frac{\lambda}{\mu} \\
 &= 1.00735 - \frac{13}{6.5} \\
 &= -0.99265
 \end{aligned}$$

Ada sekitar kurang dari 0 orang di dalam antrian.

- d. Rata-rata waktu yang dihabiskan seorang pengunjung di dalam sistem

$$\begin{aligned}
 W_s &= \frac{L_s}{\lambda} \\
 &= \frac{1}{13} \\
 &= 0.076
 \end{aligned}$$

Rata-rata waktu pengunjung berada padadalam sistem antrian adalah 4 menit.

- e. Rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang pelanggan di dalam antrian

$$\begin{aligned}
 W_q &= \frac{L_q}{\lambda} \\
 &= \frac{0}{13} \\
 &= 0
 \end{aligned}$$

Artinya rata-rata waktu pelanggan berada dalam antrian adalah 0 menit.

Dari penjabaran di atas maka dapat dilakukan perbandingan perhitungan sistem antrian bahwa kemungkinan tidak adanya pengunjung menunggu untuk dilayani adalah sebesar 0.0147 atau sekitar 1.47%, rata-rata pengunjung dalam antrian termasuk yang sedang dilayani yaitu sekitar 1 orang pengunjung, pada rata-rata menunggu dalam antrian itu tidak ada jumlah rata-rata atau 0 antrian, pada rata-rata total waktu dalam antrian tersebut yang akan dilayani yaitu 0,1 artinya rata-rata waktu pasien berada dalam antrian adalah 0 menit sedangkan rata-rata pada waktu menunggu dalam antrian yaitu 0 artinya tidak ada rata-rata waktu pasien berada dalam antrian.

Perbandingan hasil dengan penambahan 1 orang pelayan setiap loket pendaftaran disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perbandingan

Keterangan	Simbol	M = 2	M = 3
Probabilitas tidak ada pelanggan menunggu untuk dilayani	Po	0.0113	0.01470
Jumlah pelanggan berada dalam sistem antrian	Ls	4.0227	1.00736
Jumlah rata-rata pelanggan berada dalam antrian	Lq	2.0000	-0.9926
Rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam sistem antrian	Ws	0.3000	0.07600
Rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam antrian	Wq	0.1500	0.00000

Dari Tabel 2 hasil perbandingan bahwa terjadi penurunan angka pada Po, Ls, Lq, Ws dan Wq. Hal ini membuktikan bahwa dengan menambah 1 orang pelayan setiap loket pendaftaran maka pengunjung (pasien) dapat terlayani semua dengan waktu yang sangat lebih efisien.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian dengan menggunakan metode Accidental Sampling dapat menentukan solusi dalam memperbaiki sistem antrian. Dari data ini menjadi rujukan dalam memperbaiki sistem antrian yang sudah ada agar pelayanan lebih efektif dan memajukan RS Kota Solok menjadi sangat baik dalam pelayanan.

Daftar Rujukan

- [1]. Martha, N. P., Sukarsa, K. G., & Kencana, I. N. (2012). Analisis Sistem Antrian Pada Loket Pembayaran PT. PLN

- (Persero) Area Bali Selatan Rayon Kuta. *E-Jurnal Mat*, 1(1), 6-11. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.442>
- [2]. Armelia, S. D., & Agasia, W. (2018, August). Perancangan Aplikasi Antrian Online Kunjungan Kehamilan Berbasis Web. In *ENTER*, 1(1), 81-91. <https://doi.org/10.31539/intecom.v3i2.1676>
- [3]. Utami, A., & Widyastuti, H. (2019). Model Panjang Antrian Kendaraan pada Perlintasan Sebidang Tanpa Palang Pintu (Studi Kasus: Perlintasan Sebidang Jl. Gayung Kebonsari Surabaya). *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 17(1), 27-34. <https://dx.doi.org/10.12962/j2579-891X.v17i1.4693>
- [4]. Bataona, B. L., Nyoko, A. E., & Nursiani, N. P. (2020). Analisis Sistem Antrian dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Hyperstore. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 12(2), 225-237. <https://doi.org/10.35508/jom.v12i2.2695>
- [5]. Indra, E., Aminatunnisa, S., Sembiring, D. M. S., Gultom, Y., & Matondang, E. (2019). Penerapan Metode Monte Carlo Untuk Simulasi Sistem Antrian Service Sepeda Motor Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 2(2), 77-84. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.442>
- [6]. Siswanto. 2006. Operations Research. Jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- [7]. Aquilino, W. S. (2006). Family relationships and support systems in emerging adulthood.
- [8]. Heizer, Jay dan Rander, Barry. 2006. Operations Management. Salemba Empat : Jakarta
- [9]. Sopha, B. M., Siagian, A., & Asih, A. M. S. (2016, December). Simulating dynamic vehicle routing problem using agent-based modeling and simulation. In *2016 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)* (pp. 1335-1339). IEEE. <https://doi.org/10.1109/IEEM.2016.7798095>
- [10]. Herlambang, Susatyo. (2018). Customer Service. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- [11]. Sarkawi, D., Oktaviani, A., Priadi, A., & Khansa, T. (2018). Analisis Pelayanan Prima Atas Kepuasan Konsumen pada Apotek K24 Bambu Apus Jakarta Timur. *Petir: Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika*, 11(2), 125-147. <https://doi.org/10.33322/petir.v11i2.345>
- [12]. Listyaningsih, E., Dewi, R., & Baiti, N. (2018). The effect of good corporate governance on corporate social responsibility disclosure on Jakarta Islamic index. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 4(3), 273-273.
- [13]. Khadijah, S. N., SE, M., & Dianasari, I. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *GEMA EKONOMI (Jurnal Fakultas Ekonomi)*, 7(2).
- [14]. Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).