

MODEL KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN FUNGSI KUALITAS DALAM UPAYA PENINGKATAN NILAI PENJUALAN JASA BENGKEL MOBIL SHOP AND DRIVE RADIO DALAM

Suwanda ^{*)}

^{*)} Dosen Program Studi Magister Manajemen Teknologi FT UNKRIS

Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur

Email: suwanda@unkris.ac.id

Abstract: *Shop and Drive is one of the retail spare parts service companies facing challenge in achieving sales targets. The problem arises from a lack of customer loyalty due to dissatisfaction with the received service, not meeting their expectations. This situation necessitates Shop and Drive Radio Dalam to enhance service quality by providing excellent customer service to achieve optimal revenue. Customer satisfaction is measured using the Serqual method. To prioritize areas for improvement, importance performance analysis is employed. The results of importance performance analysis are utilized as the basis for improvement through the quality function deployment method. Based on the quality function deployment results, improvement actions are identified, including performance evaluation, regular training emphasizing SOP implementation, offering a more comprehensive spare parts inventory, and enhancing understanding of delivering excellent service. The improvements led to increased customer satisfaction across all attributes. The analysis comparing sales performance before and after the enhancements increase in sales achievements.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, House Of Quality.*

PENDAHULUAN

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu kunci dasar untuk memenangkan sebuah persaingan pasar yang sangat kuat. Perusahaan atau instansi yang telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka perusahaan telah membangun salah satu pondasi untuk mencapai keberhasilan dengan cara menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Dengan demikian peningkatan layanan harus menjadi fokus utama bagi para pihak penyedia jasa, terutama pada *Shop And Drive Radio Dalam Jakarta Selatan*. *Shop And Drive Radio Dalam Jakarta Selatan* mengalami kesulitan untuk mencapai target penjualan. Namun belum diketahui faktor apa saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Untuk itu dilakukan penelitian guna meningkatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dengan menerapkan metode kualitas layanan (*servqual*) dan penerapan fungsi kualitas (*quality function development*) agar dapat mengevaluasi kemampuan jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan meningkatkan nilai penjualan dan dapat mencapai pendapatan yang optimal.

Tabel 1: Data Penjualan

Data Penjualan		Pendapatan (Rp)	Achievement (%)
Januari	Target	400.000.000	78
	Aktual	310.361.007	
Februari	Target	400.000.000	80
	Aktual	319.413.152	
Maret	Target	400.000.000	77
	Aktual	306.456.146	
April	Target	400.000.000	79
	Aktual	314.296.008	
Mei	Target	400.000.000	78
	Aktual	311.899.550	
Juni	Target	400.000.000	89
	Aktual	355.216.038	

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan

Menurut Arianto (2018), kualitas layanan (*service quality*) dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016), “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017), kualitas layanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan, sedangkan menurut Aria dan Atik (2018), kualitas layanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas layanan prima. Kualitas layanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas layanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan

Penerapan Fungsi Kualitas

Menurut Green (2002), penerapan fungsi kualitas (*quality function deployment*) adalah suatu alat untuk mendesain dan mengembangkan produk baru yang mampu mengintegrasikan kualitas ke dalam desain, memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (*customer needs and wants*) yang diterjemahkan ke dalam technical responses. Pada proses desain dan pengembangan produk, penerapan fungsi kualitas digunakan pada tahap evaluasi konsep-konsep produk. Sedangkan menurut Nasution (2005), penerapan fungsi kualitas didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak. Dan menurut Yoji Akao dalam Purba (2009), menyebutkan

penerapan fungsi kualitas adalah suatu metode untuk mengembangkan suatu mutu desain yang diarahkan pada pemuasan kebutuhan pelanggan dan kemudian menerjemahkan keinginan konsumen tersebut ke dalam target desain dan jaminan mutu utama yang digunakan di seluruh tahapan produksi.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan fungsi kualitas adalah suatu tindakan untuk mendisain atau memproses terhadap 11 tanggapan kebutuhan dan harapan pelanggan atau suatu metode untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak yang diarahkan pada pemuasan kebutuhan pelanggan.

Pentingnya Analisis Kinerja

Pentingnya analisis kinerja (*importance performance analysis*) disebutkan oleh James dalam Yola (2013), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/layanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan, dan dalam penelitian ini digunakan. Pentingnya analisis kinerja merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pengukuran kualitas jasa dalam model kualitas layanan (*servqual*) dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan untuk menentukan prioritas yang harus dilakukan oleh penyedia jasa, sehingga didapatkan peningkatan kinerja layanan. Dengan cara membandingkan dua faktor yaitu persepsi atas layanan dengan kinerja layanan yang diberikan. Dimensi kualitas layanan terdiri atas bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Atribut kebutuhan pelanggan diperoleh dari referensi buku, jurnal dan hasil diskusi dengan pihak manajemen Bengkel *Shop and Drive* Radio Dalam Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah Maka diperoleh sebanyak 24 variabel/atribut penelitian yang mempengaruhi kualitas layanan. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 76 responden yang merupakan pelanggan *Shop and Drive* Radio Dalam. Dimana butir yang ditanyakan adalah bagaimana persepsi dan harapan pelanggan mengenai layanan yang dirasakan, Dengan skala 1-5. Lalu data yang diperoleh dari jawaban responden disajikan dalam tabulasi data. Dari data yang telah diperoleh maka data tersebut dilakukan pengujian data dengan 4 (empat) tahap yaitu uji keseragaman data, uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk memastikan data dapat digunakan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Keseragaman

Pada pengujian data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diukur telah seragam dan data berasal dari sistem yang sama. Ditunjukkan dengan data yang keluar dari batas kontrol yaitu UCL (*upper control limit*) dan LCL (*lower control limit*). Jika setelah dilakukan pengujian dan terdapat data yang keluar dari batas kontrol maka data tersebut tidak dapat dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian 0,05%

dan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai Z (1,2). Dilakukan contoh perhitungan uji seragam pada atribut 1 yaitu dihasilkan CL 4,43 UCL 6,89 dan LCL 1,98 maka data dinyatakan seragam. Dengan rumus sebagai berikut :

$$UCL = np + \frac{1.2 \sqrt{np}}{(1 - \bar{p})} \quad (1)$$

$$LCL = np - \frac{1.2 \sqrt{np}}{(1 - \bar{p})} \quad \dots\dots\dots (2)$$

Hasil uji kecukupan

Pada uji kecukupan bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh atau yang terkumpul sudah mencukupi untuk dilakukan penelitian. Jika setelah dilakukan perhitungan pada pengamatan data masih belum mencukupi maka harus dilakukan pengambilan data kembali. Dalam uji kecukupan data ini digunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi sebanyak 86 pelanggan dan tingkat penyimpangan yang digunakan 0,05% maka dihasilkan 71 sampel. Dikarenakan kuesioner yang disebarkan kepada responden berjumlah 76 maka $N > n$ Sehingga $76 > 71$ maka data dinyatakan cukup.

Hasil uji validitas

Uji validitas dapat ditentukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, untuk mengetahui r tabel dapat ditentukan berdasarkan tabel signifikansi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Pada penelitian ini jumlah responden 76, maka nilai r tabel adalah 0,22. Dilakukan contoh perhitungan uji validitas pada atribut 1 yaitu dihasilkan 0,33 sehingga $0,33 > 0,22$ maka atribut 1 dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas

Data yang terdapat dalam penelitian ini dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki nilai cronbach alpha $> 0,60$. Terdapat dua variabel data yang diuji yaitu data tingkat kepuasan dan data tingkat kepentingan.

Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan:

Tabel 1: Cronbach Alpha

Tingkat	Cronbach Alpha	Hasil
Kepuasan	$0.62 > 0.60$	Reliabel
Kepentingan	$0.65 > 0.60$	Reliabel

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan lebih besar dari 0.60 sehingga dapat disimpulkan semua atribut dalam penelitian ini dapat diandalkan atau reliabel

Skor tingkat kepuasan dan kepentingan

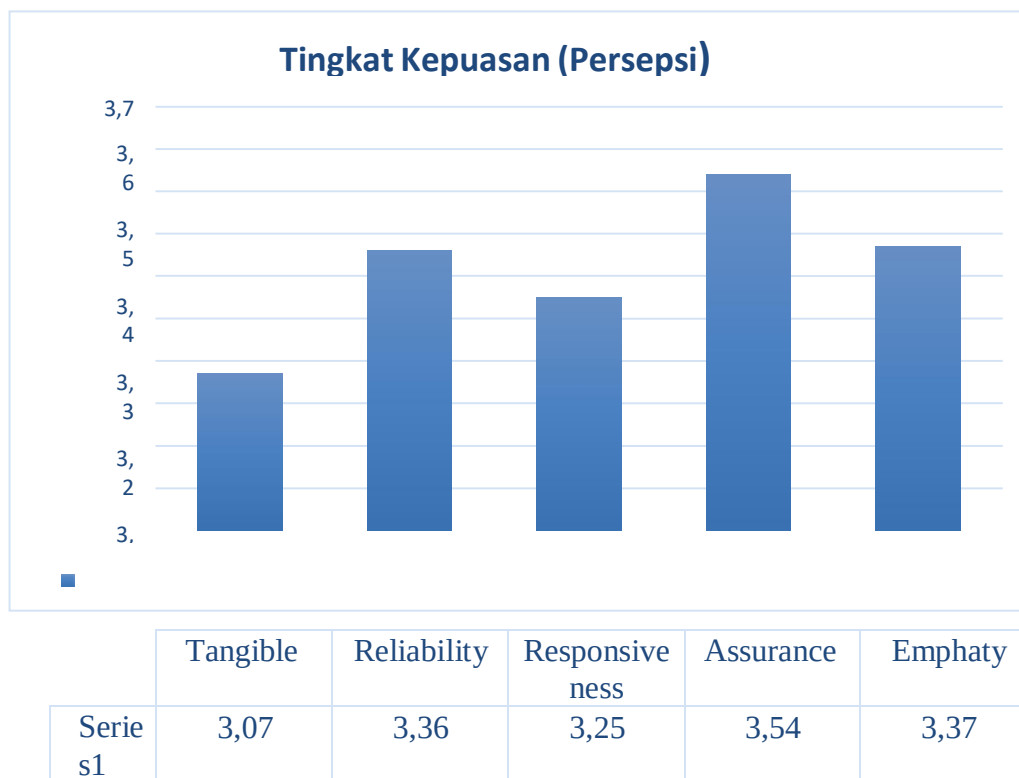
Perhitungan skor kepuasan dan kepentingan suatu atribut akan diukur dengan menghitung rata-rata bobot penilaian pelanggan, perhitungan dilakukan dengan skala pembobotan sebagai berikut :

Tabel 2: Skor Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

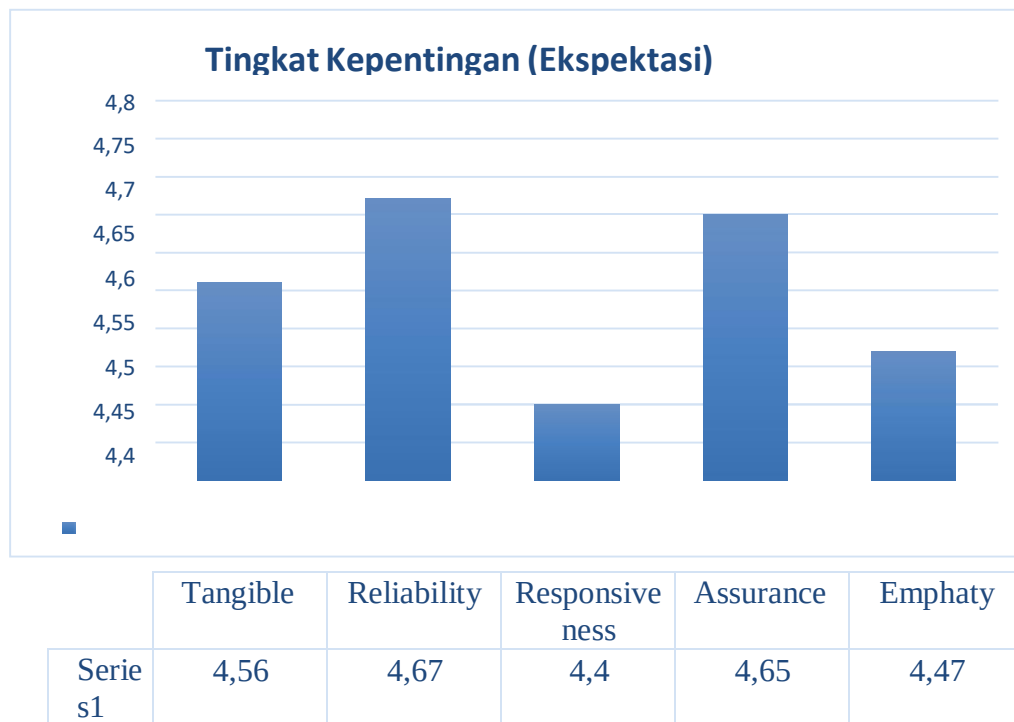
Katagori Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Dalam perhitungan nilai rata-rata tiap butir atribut layanan adalah sebagai berikut :

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \dots\dots\dots (6)$$

**Gambar 1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi**

Sumber: Data primer, diolah, 2023



Gambar 2 Tingkat Kepentingan Pelanggan Tiap Dimensi

Sumber: Data primer, diolah, 2023

Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*servqual*) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan yang diterima. Konsep ini membandingkan antara tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Q = P - E \dots\dots\dots (7)$$

Tabel 3: Gap Servqual Tiap Dimensi

No	Dimensi	Gap
1	Tangible	-1,31
2	Reliability	-1,38
3	Responsiveness	-1,2
4	Assurance	-1,05
5	Emphaty	-1,06

Tingkat prioritas berdasarkan analisis kesenjangan

Berdasarkan perhitungan nilai kualitas layanan dapat dibuat suatu prioritas berdasarkan besaran gap yang diperoleh. Urutan berdasarkan kesenjangan (*gap*) tersebut sesuai dengan hasil yang didapat di kuadran 1 pada diagram pentingnya analisis kinerja (*importance performance analysis*) yang dimana data yang terdapat di kuadran 1 menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Tabel 4: Peringkat Analisis Kesenjangan

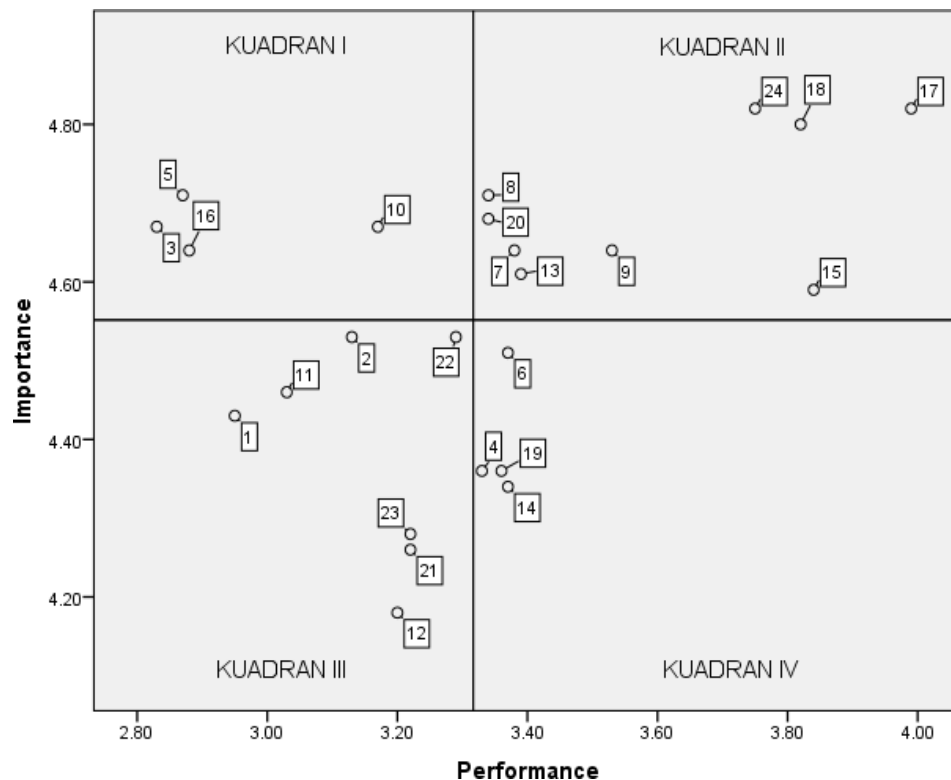
Atribut	No	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	Nilai Servqual	Peringkat
Bukti fisik	1	2,95	4,43	-1,48	5
	2	3,13	4,53	-1,4	7
	3	2,83	4,67	-1,84	1
	4	3,33	4,36	-1,03	17
	5	2,87	4,71	-1,83	2
	6	3,37	4,51	-1,14	12
Keandalan	7	3,38	4,64	-1,26	9
	8	3,34	4,71	-1,37	7
	9	3,53	4,64	-1,11	13
	10	3,17	4,67	-1,5	4
Daya tanggap	11	3,03	4,46	-1,43	6
	12	3,2	4,18	-0,98	20
	13	3,39	4,61	-1,22	11
	14	3,37	4,34	-0,97	21
Jaminan	15	3,84	4,59	-0,75	23
	16	2,88	4,64	-1,76	3
	17	3,99	4,82	-0,83	22
	18	3,82	4,8	-0,98	19
	19	3,36	4,36	-1	18
	20	3,34	4,68	-1,34	8
Perhatian	21	3,22	4,26	-1,04	16
	22	3,29	4,53	-1,24	10
	23	3,22	4,28	-1,06	15
	24	3,75	4,82	-1,07	14

Pentingnya Analisis Kinerja

Pentingnya analisis kinerja ini dilakukan dengan menghitung total skor tingkat kepentingan dengan skor total tingkat kepuasan, dengan mengalikan hasil jawaban responden pada setiap atribut pertanyaan dengan masing-masing bobot jawaban yang telah ditentukan dalam kuesioner. Kemudian dilanjutkan dengan menghitung rata-rata tingkat kepuasan $\bar{Y}$ dan rata-rata tingkat kepentingan $\bar{Y}$, setelah itu menghitung rata-rata dari rata-rata skor kepuasan $\bar{X}$ dan rata-rata dari rata-rata skor kepuasan $\bar{Y}$.

Dari hasil perhitungan maka diperoleh data untuk $\bar{X}$ sebesar 3,32 dan nilai $\bar{Y}$ sebesar 4,55 yang merupakan titik pemotongan masing-masing sumbu, maka selanjutnya atribut pertanyaan dapat dipetakan kedalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius terdapat 4 kuadran, pada kuadran 1 yaitu merupakan suatu prioritas utama, kuadran 2 yaitu atribut yang harus dipertahankan, kuadran 3 merupakan atribut yang dianggap kurang penting dan kuadran 4 merupakan atribut yang kurang begitu penting atau dapat diabaikan.

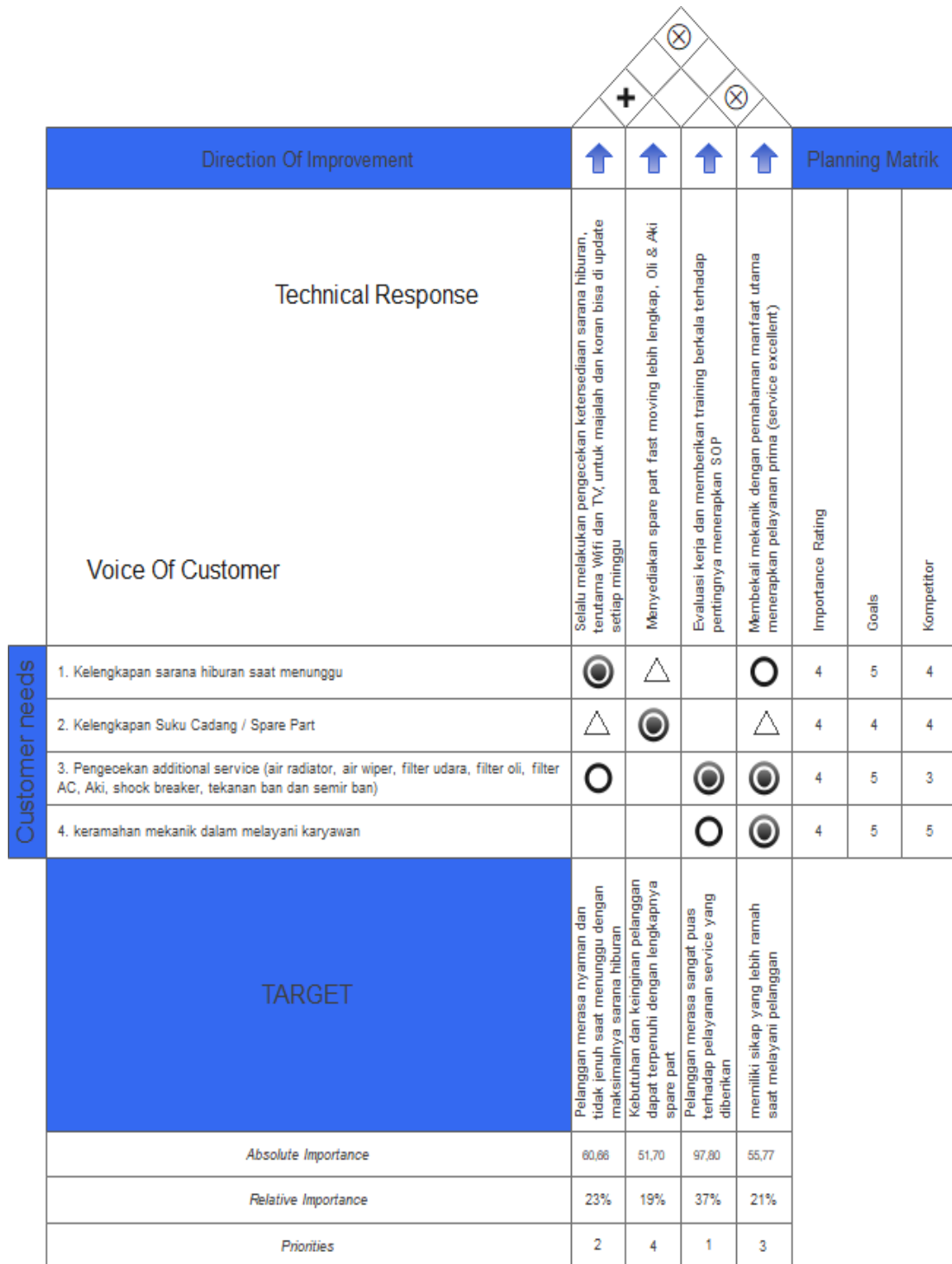
Hasil dari perhitungan IPA dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Diagram Kartensius

Penerapan Fungsi Kualitas

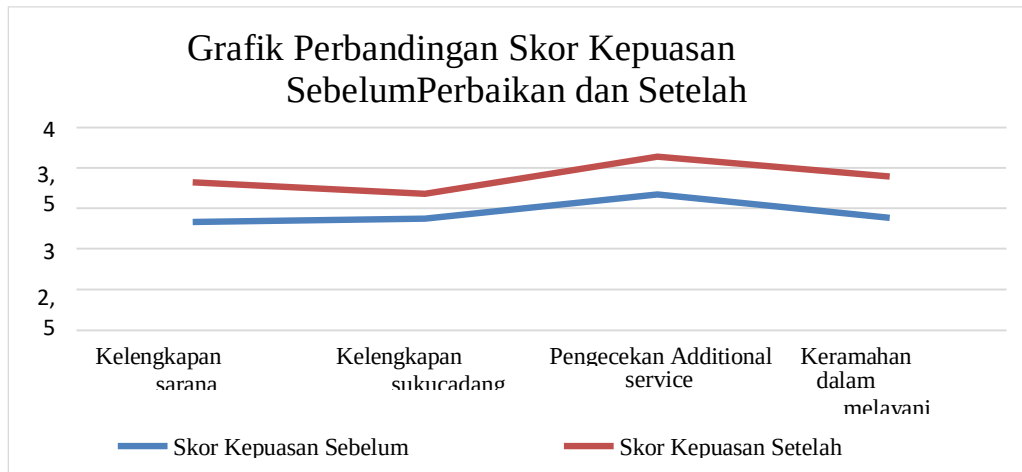
Dengan menggunakan metode penerapan fungsi kualitas penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dan akurat untuk lebih mengetahui permasalahan yang ada yang memungkinkan peneliti atau pihak perusahaan dapat mendefinisikan secara jelas terhadap kebutuhan pelanggan. Dan dapat mengevaluasi kemampuan pelayanan jasa secara sistematis untuk memenuhi harapan pelanggan yang sesungguhnya dengan melalui beberapa tahapan yaitu kebutuhan pelanggan (*customer needs*), peringkat kepentingan (*importance rating*), persyaratan teknis (*technical requirement*), hubungan matrik (*matrix relationship*), Nilai target, korelasi persyaratan teknis (*technical requirement correlation*), penentuan target parameter teknik, hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan parameter teknik, dan menentukan nilai bobot. Setelah semua tahapan tersebut di proses maka akan menghasilkan rumah kualitas (*house of quality*).



Gambar 4 Rumah Kualitas

Tingkat kepuasan setelah perbaikan

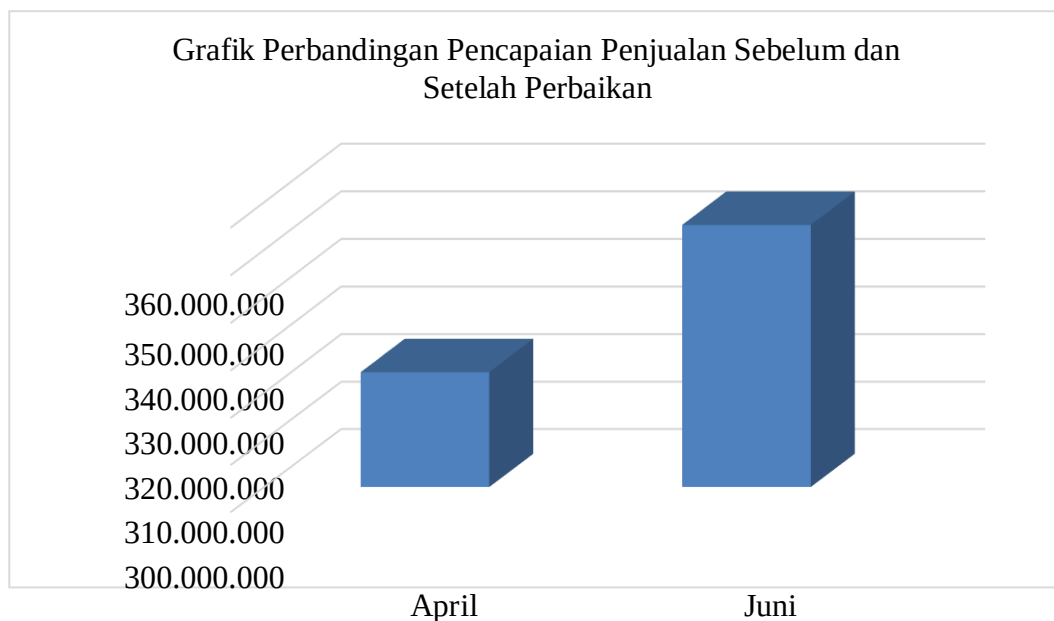
Usulan perbaikan diserahkan kepada pihak manajemen untuk dilaksanakan, setelah dilaksanakan dilakukan evaluasi sementara dengan jangka waktu waktu 2 minggu kemudian peneliti kembali menyebar kuesioner yang hanya difokuskan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama. Bertujuan untuk mengetahui apakah hasil dari perbaikan tersebut dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Berikut hasil perbandingan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah perbaikan dapat dilihat pada tabel 5.



Gambar 5 Hasil perbandingan Skor kepuasan sebelum dan setelah perbaikan

Hasil penjualan setelah perbaikan

Setelah mengetahui hasil perbaikan kepuasan pelanggan untuk lebih terarah berdasarkan tujuan penelitian maka dalam penelitian ini penulis menghitung total perbandingan pencapaian penjualan pada periode satu bulan sebelum perbaikan dan satu bulan setelah dilakukannya perbaikan.



Gambar 6 Hasil Perbandingan Pencapaian Penjualan Sebelum dan Setelah Perbaikan

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari rangkaian aktivitas penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut: Dengan diterapkannya metode kualitas layanan dan penerapan fungsi kualitas perusahaan dapat meningkatkan penjualan yaitu dengan dilakukannya perbandingan dari hasil penjualan sebelum diadakannya usulan perbaikan dengan setelah diterapkannya usulan perbaikan. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan dan diperbaiki yaitu : Kelengkapan sarana hiburan saat menunggu (Majalah, Koran, TV, Free Wifi), Kelengkapan Suku Cadang / Spare Part, Pengecekan additional service (air radiator, air wiper, filter udara, filter oli, filter AC, Aki, shock breaker, tekanan ban dan semir ban), keramahan mekanik dalam melayani karyawan. Terdapat 4 usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan nilai bobot yang didapat adalah Evaluasi kerja dan memberikan latihan (*training*) berkala terhadap pentingnya menerapkan SOP, Selalu melakukan pengecekan ketersediaan sarana hiburan terutama Wifi dan TV untuk majalah dan koran bisa di update setiap minggu, Membekali mekanik dengan pemahaman manfaat utama menerapkan layanan prima (*service excellent*) dan Melengkapi ketersediaan suku cadang (*spare part*) lebih banyak dan lengkap. Setelah dilakukan perbaikan berdasarkan kebutuhan pelanggan maka nilai penjualan dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Aria, & Lazulfa Indah, Atik 2018 *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* PT. Gelora Aksara Jakarta.
- Akao, Y. (1990). Quality function deployment (QFD) – Integrating customers' requirements into product design. English translation copyright, Productivity Press, USA.
- C.Y.Korompis, R., P.K.Lengkong, V., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Sikap Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1241. ISSN: 2303-1174.
- Cendahari, T., Hamzah, A., & Lestari, U. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). *Jurnal JARKOM Vol . 7 No .2 Desember 2019 Jurnal JARKOM Vol . 7 No . 2 Desember 2019 E- ISSN : 2338-6304*, 7(2), 140–149. E-ISSN: 2338-6313.
- Ginting, G. (2018). *Pemasaran Jasa* (Ed. 3). Universitas Terbuka. ISBN: 978-602-392-179-9.
- Indrajaya, D. (2018). Metode Importance Performance Analysis Dan Customer. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6. ISSN: 2580-4308
- James O Whitaker, 2013. *Importance Performance Analysis*, Alfabeta Bandung.
- Purnomo, H. (2004). *Pengantar Teknik Industri* (Ed. 2). Graha Ilmu. ISBN: 979-3289-71-6
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi

- Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15.
<https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>. ISSN: 1907-9990
- Sugiyono, P. D. (2016). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. ISBN: 979-8433-71-8
- Tjiptono, Fandy & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* (Ed.5). Andi. ISBN: 979-731-087-6
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Andy (ed.)). Alfabeta.
- Wijaya, T. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT INDEKS. e-ISBN: 978-979-062-592-1
- Yuliarty, P., Permana, T., & Pratama, A. (2011). Pengembangan desain produk papan tulis dengan metode. *Pasti*, VI(1), 1–13.
http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_219568766993.pdf. ISSN: 2085-5869
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109. ISSN: 2338-5081
<https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>
- Yustian. (2015). Analisis Pengembangan Produk Berbasis Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, XVIII(3). ISSN: 1979-6471
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. e-ISSN: 2548-8376
<https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>