

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PUSKESMAS MABELOPURA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Sri Naharindah Ningsih S¹, Ikhlasul Achyar Ajami², Innocentius Bernarto³
naharindah@gmail.com¹, ikhlasul.ahyar.ajami@gmail.com², innocentius.bernarto@uph.edu³
Universitas Pelita Harapan

ABSTRAK

Puskesmas merupakan pusat kesehatan masyarakat dalam skala prioritas pertama yang bersifat preventif dalam memberikan fasilitas kesehatan untuk perseorangan. Kepuasan pasien pada puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai variabel yang meliputi sarana prasarana (tangible), kepedulian (empathy), keandalan (reliability), ketanggapan (responsive), kepastian (assurance). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi tingkat kepuasan pasien terhadap mekanisme manajemen pelayanan Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah Pengambilan data melalui kuisisioner dalam bentuk pertanyaan empiris reability terhadap 80 orang responden yang selanjutnya dilakukan pengolahan analisis melalui uji statistik SPSS dalam bentuk uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi linear berganda yaitu uji T dan uji F. Kebenaran hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang nyata baik secara parsial maupun secara simultan atas variabel tangible, empaty, reliability, responsive, esurance terhadap nilai kepuasan pasien, sehingga Ho ditolak dan H1 diterima. Diperoleh tidak terdapat multikolinearitas karena nilai tolerance > 0,1 (alpha 10%) dan VIF < 10. Hasil T hitung > T tabel dan hasil uji F diperoleh nilai sig 0,000 < 0,05.

Kata Kunci: Sarana prasarana, kepedulian, keandalan, ketanggapan, kepastian.

ABSTRACT

Puskesmas is a community health center on a preventive first priority scale in providing health facilities for individuals. Patient satisfaction at community health centers is greatly influenced by various variables which include tangible facilities, empathy, reliability, responsiveness and assurance. This study aims to determine the significance of the level of patient satisfaction with the service management mechanism of the Mabelopura Community Health Center, Palu City, Central Sulawesi Province Collecting data through questionnaires in the form of empirical reliability questions for 80 respondents, which were then analyzed through SPSS statistical tests in the form of normality tests, multicollinearity tests, multiple linear regression tests, namely the T test and F test. The truth of the hypothesis shows that there is a real influence both partially and simultaneously on the variables tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance on patient satisfaction scores, so that Ho is rejected and H1 is accepted. It was found that there was no multicollinearity because the tolerance value was > 0.1 (alpha 10%) and VIF < 10. The results of T count > T table and the results of the F test obtained a sig value of 0.000 < 0.05.

Keywords: Tangible, empaty, reliability, responsiveness, asurance.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk Indonesia telah mengalami peningkatan populasi yang cukup cepat, berdasarkan data *Statistical Yearbook of Indonesia*, tahun 2018 dan 2023. Jumlah penduduk pada tahun 2017 mencapai 261 juta jiwa dan pada tahun 2022 mencapai 275 juta jiwa. Hanya dalam rentang waktu 5 (lima) tahun pertumbuhan penduduk telah mengalami lonjakan hingga 14 (empat belas) juta jiwa. Peningkatan jumlah penduduk tentunya perlu diimbangi dengan penyediaan sarana kesehatan yang andal yang mencakup pelayanan bersifat komprehensif. Secara empiris sesuai fakta lapangan dan fakta dokumen terhadap jasa pelayanan kesehatan, telah banyak disorot oleh masyarakat atau kelompok masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media cetak dan media online tentang buruknya jasa pelayanan kesehatan disuatu tempat. Tentunya hal tersebut menjadi bahan kajian dan analisis untuk melakukan tindakan yang nyata dan terukur dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pola jasa pelayanan kesehatan masyarakat.

Dalam pelayanan jasa kesehatan masyarakat beberapa indikator manajemen yang selayaknya dipenuhi oleh pihak pengelola jasa kesehatan baik dari pihak pemerintah maupun pihak swasta. Indikator tersebut antara lain kepiawaian marketing kesehatan dalam memberikan penjelasan korelasi ilmu kesehatan dengan ketepatan penanganan kesehatan. Berikutnya indikator keuangan dan indikator administrasi. Melalui indikator keuangan dimaksudkan kemampuan memberikan pelayanan jasa kesehatan secara maksimal tanpa melihat kemampuan nilai finansial masyarakat yang memerlukan pelayanan jasa kesehatan. Selanjutnya dengan indikator administratif dimaksudkan sebagai langkah menciptakan jasa pelayanan kesehatan masyarakat yang dimulai dari metode tertib administrasi.

Faktor-faktor yang relevan untuk kepuasan pasien pada pasien rawat jalan bergantung pada kualitas layanan antara lain adanya ketersediaan tempat parkir, kebersihan bangunan dan profesionalisme dokter (Alibrandi et al. 2023). Kepuasan pelayanan pasien dapat didefinisikan sebagai suatu reaksi reflektif pasien secara empiris berdasarkan pengalaman jasa layanan perawatan maupun pengobatan yang dialaminya secara internal dari suatu rumah sakit sehingga perlu dilakukan evaluasi kepuasan pelayanan yang telah diberikan terhadap pasien secara kontinyu (Ferreira et al. 2023). Terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien yang bertanggung dan yang tidak bertanggung dalam pelayanan puskesmas di Indonesia. Pasien yang menggunakan jasa asuransi memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan yang tidak menggunakan jasa asuransi sehingga hal ini berdampak terjadinya perbedaan kepuasan pelayanan pasien (Fatimah et al. 2022). Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik secara langsung dalam bentuk materi maupun non materi dalam kehidupan sehari-hari maka salah satu bentuknya adalah pelayanan kesehatan dimana pelanggan disebut sebagai pasien (Irawan et al. 2020). Evaluasi terhadap waktu tunggu dalam pelayanan pengambilan obat pada rumah sakit melalui pengontrolan menggunakan jam digital merupakan salah satu cara peningkatan pelayanan kepuasan pasien secara komprehensif (Ekadipta, Zuhriyanto, and Nurahayu 2022). Kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit sangat erat kaitannya dengan instalasi farmasi. Pengukuran kepuasan pasien sebagai suatu kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *tangibles* (berwujud/ fisik), *assurance* (kepastian/ keyakinan) dan *responsiveness* (ketanggapan) (Susanto, Simbolon, and Monica 2021). Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan metode pengolahan data angket dan responden yang dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini digunakan untuk menilai kesesuaian kualitas pelayanan, termasuk kecepatan, responsivitas, keramahan staf manajemen rumah sakit dalam menangani

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh yang nyata antara manajemen pelayanan puskesmas terhadap nilai kepuasan pasien. Populasi yang diteliti adalah pasien di Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Teknik pengambilan sampel secara non-probability sampling (purposive sampling) yang ditujukan kepada pasien yang telah berkunjung/berobat ke Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Jumlah responden sebanyak 80 orang. Pengambilan data penelitian melalui metode kuisioner dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan terkait tingkat kepuasan pasien setelah memperoleh pelayanan jasa dari manajemen Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Untuk memperoleh pendekatan setuju atau tidak setuju atas berbagai pertanyaan kuisioner terhadap seluruh responden maka peneliti menggunakan skala likert.

Instrumen pengujian merupakan cara untuk menguji validitas data yang diperoleh. Pengolahan data kuisioner yang memperoleh hasil r hitung $>$ r tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah valid. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui seluruh pertanyaan kuisioner yang digunakan telah mencapai tingkat keakuratan. Pada pengolahan data juga dilakukan dengan pengujian asumsi klasik berupa uji normalitas untuk memperoleh keputusan atas pemenuhan beberapa asumsi dasar berupa uji multikolinearitas, Kemudian juga dilakukan uji regresi linear berganda yang berfungsi untuk melihat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data primer diperoleh jawaban atas pertanyaan responden pada kuisioner yang selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji regresi berganda. Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah:

H0. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan pada variabel tangible, empathy, reliability, responsive, assurance, terhadap tingkat kepuasan pasien pada manajemen pelayanan Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

H1. Terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan pada variabel tangible, empathy, reliability, responsive, assurance, terhadap tingkat kepuasan pasien pada manajemen pelayanan Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Tabel 1. Deskriptif Responden

Variabel	N	Min	Mak	Rata-Rata	Std Deviasi
Kepuasan Pasien (Y)	80	18	21	19,50	0,712
Tangible (X1)	80	15	23	20,08	1,629
Empati (X2)	80	16	22	19,78	1,467
Reliability (X3)	80	17	23	20,43	1,329
Responsive (X4)	80	17	23	19,83	1,156
Assurance (X5)	80	15	21	17,64	1,161

Sumber: Analisis Data, 2024

Dari hasil uji normalitas responden menunjukkan distribusi frekwensi absolut secara statistik deskriptif diperoleh nilai minimum variabel kepuasan pasien yaitu 15 dan maksimum 23 dengan nilai rata-rata 17,85 dan standar deviasi 1,24 sebagaimana pada Tabel 1 berikut ini.

Untuk melihat data berdistribusi normal selanjutnya dilakukan metode uji Skewness dan Kurtosis. Metode uji Skewness dimaksudkan untuk melihat tingkat kemencengan data sedang uji Kurtosis adalah untuk melihat tingkat keruncingan data.

Tabel 2. Deskriptif Statistik

	N	Min	Max	Mean	Std	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Std Error	Statistic	Std Error
Total X1	80	15	23	20.08	1.629	-.719	.269	.514	.532
Total X2	80	16	22	19.78	1.467	-.314	.269	-.375	.532
Total X3	80	17	23	20.43	1.329	-.233	.269	-.283	.532
Total X4	80	17	23	19.83	1.156	.150	.269	.410	.532
Total X5	80	15	21	17.64	1.161	-.144	.269	.178	.532
Kepuasan Pasien	80	18	21	19.50	.712	-.216	.269	.187	.532
Valid N	80								

Sumber: Analisis Data, 2024

Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai ratio berada diantara -2 sampai dengan +2. Hasil yang diperoleh sebagaimana di perlihatkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai Skewness berada diantara -0,144 sampai dengan 0,150 dan nilai Kurtosis berada diantara -0,283 sampai dengan 0,514. Sehingga dapat dinyatakan data berdistribusi normal. Terhadap uji multikolinearitas yang merupakan bagian dari uji asumsi klasik di dalam analisis regresi berganda yang dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variable independent. Karena dalam suatu penelitian selayaknya tidak terdapat korelasi yang tinggi antara variable independent, sehingga untuk mengetahui dan mendeteksi ada tidaknya indikasi multikolinearitas maka dilakukan metode Tolerance dan VIF. Tabel 3 dibawah ini menunjukkan Koefisien Tolerance dan VIF hasil pengolahan data melalui uji multikolinearitas.

Tabel 3. Koefisien Tolerance dan VIF

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Total X1	.953	1.049
Total X2	.974	1.026
Total X3	.968	1.033
Total X4	.984	1.016
Total X5	.973	1.028

a. Dependent Variabel: Kepuasan pasien

Sumber: Analisis Data, 2024

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance. Data dalam penelitian dianggap bebas dari multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 (alpha 10%). Dari hasil penelitian diperoleh:

- Nilai tolerance variabel tangible (X1) sebesar 0,953 dan nilai VIF sebesar 1,049.
- Nilai tolerance variabel emphaty (X2) sebesar 0,974 dan nilai VIF sebesar 1,026.
- Nilai tolerance variabel reliabelity (X3) sebesar 0,968 dan nilai VIF sebesar 1,033.
- Nilai tolerance variabel responsive (X4) sebesar 0,984 dan nilai VIF sebesar 1,016.
- Nilai tolerance variabel asurance (X5) sebesar 0,973 dan nilai VIF sebesar 1,028.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki nilai tolerance yang lebih besar dari 0,1 (alpha 10%) dan nilai VIF yang kurang dari 10. Sehingga dapat dinyatakan tidak terdapat multikolinearitas.

Pada pengolahan data hasil penelitian, juga dilakukan uji regresi berganda untuk menganalisis hipotesis penelitian agar dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variable X1,X2,X3,X4 dan X5 terhadap variabel Y (kepuasan pasien). Atau dapat dikatakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel independent/ variabel bebas terhadap variabel dependent/variabel terikat.

Dalam uji T dinyatakan jika nilai sig < 0,05 atau nilai T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y. Jika nilai sig > 0,05 atau nilai T hitung < T tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y. Tabel 4 dibawah ini menunjukkan koefisien hasil pengolahan data melalui uji T. Nilai signifikansi $\alpha = 5\%$.

Tabel 4. Koefisien hasil uji T regresi

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	B	Std Error	Coefficients Beta		
(Constant)	-2.124	1.030		-2.061	.043
Total X1	.190	.019	.434	9.736	.000
Total X2	.206	.021	.425	9.630	.000
Total X3	.228	.024	.427	9.641	.000
Total X4	.250	.027	.406	9.258	.000
Total X5	.223	.027	.381	8.620	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan pasien

Sumber: Analisis Data, 2024

Dari tabel tersebut menunjukkan nilai signifikansi/sig $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama (stimultan) dari nilai variabel tangible, empathy, reliability, responsive, assurance terhadap kepuasan pasien sehingga H1 dapat diterima. Metode pengujian tersebut adalah Instrumen yang dipergunakan sebagai alat untuk mengukur validitas serangkaian data yang telah diperoleh menjadi suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan baik dan valid serta reliabel apabila terdiri atas validitas isi, terstruktur, dan empirik (Ramadhan, Siroj, and Afgani 2024). Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui beberapa instrumen dimana tujuan pengukuran tersebut adalah untuk menilai dan mengevaluasi kualitas jaminan keperawatan terhadap pasien. (Badrin, Rachmawaty, and Kadar 2019)

Pembahasan

Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien seringkali diperoleh kesulitan. Hal tersebut karena beberapa kendala yang secara umum terjadi, antara lain berupa; minimnya pemahaman pasien terkait standar kualitas pelayanan pasien, keterbatasan kemampuan pasien dalam mengungkapkan pendapatnya, keragaman tujuan tenaga medis dalam melayani pasien, kecenderungan budaya setempat atau budaya daerah, keragaman tingkat sosial pasien yang berupa tingkat pendidikan, status sosial dan usia. Kemajuan pelayanan kesehatan dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien yang indikatornya dapat berupa penampilan fisik rumah sakit, efektifitas dan efisiensi tenaga SDM yang melayani, pengutamakan keselamatan dan keamanan pasien (Chriswardani Suryawati 2004).

Dari hasil penelitian telah menunjukkan bahwa nilai kepuasan pasien sangat ditentukan oleh tangible, empathy, reliability, responsive, assurance. Hal ini menunjukkan bahwa teori-teori mendasar yang mengungkap kedudukan variabel-variabel tersebut adalah sudah sangat relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara tangible, empathy, reliability, responsive, assurance dengan kepuasan pasien (Purwitasari, Suryawati, and Purnami 2023). Demikian pula pada hasil penelitian

lainnya yang juga menyatakan bahwa nilai kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh faktor tangible, empathy, reliability, responsive, Esurance. (Hasan 2021). Demikianpun terhadap penelitian relevan lainnya yang menyatakan bahwa kecepatan tanggap terhadap keluhan pasien, keandalan dan kepastian diagnosa secara simultan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang mencapai 61,2 % sedang 38,8 % dipengaruhi oleh variabel lainnya. (Amalia, Tua, and Rusli 2017).

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian terhadap manajemen pelayanan Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata baik secara parsial maupun secara simultan atas variabel tangible, empathy, reliability, responsive, esurance terhadap nilai kepuasan pasien, sehingga H_0 ditolak dan H_1 dapat diterima. Oleh kerennya terhadap manajemen pelayanan Puskesmas Mabelopura Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah agar sedapat mungkin mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alibrandi, Angela, Lara Gitto, Michele Limosani, and Paolo Fabrizio Mustica. 2023. "Patient Satisfaction and Quality of Hospital Care." *Evaluation and Program Planning* 97(September 2022):102251. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2023.102251.
- Amalia, Afni, Harapan Tua, and Zaili Rusli. 2017. "Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien." *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 14(3):356–63.
- Badrin, Nina Nisrina, Rini Rachmawaty, and Kusri Kadar. 2019. "Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Review." *Jurnal Endurance* 4(1):87. doi: 10.22216/jen.v4i1.3674.
- Chriswardani Suryawati. 2004. "Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian)." *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)* 7(4):189–240.
- Ekadipta, Ekadipta, Muhammad Zuhriyanto, and Siti Nurahayu. 2022. "Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang." *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Farmasi Klinik* 19(1):40. doi: 10.31942/jiffk.v19i1.6682.
- Engkus, Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi." *Jurnal Governansi* 5(2):99–109. doi: 10.30997/jgs.v5i2.1956.
- Fatimah, Fatma Siti, Sumarni Mars, Raden Jaka Sarwadhamana, Rizka Mulyani, and Putri Daru Handayani. 2022. "A Comparison of Patient Satisfaction When Using the Insured and Non-Insured in Public Health Center (Puskesmas Kasihan 1) Bantul, Indonesia." *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences* 10(T8):1–4. doi: 10.3889/oamjms.2022.9454.
- Ferreira, Diogo Cunha, Inês Vieira, Maria Isabel Pedro, Paulo Caldas, and Miguel Varela. 2023. "Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for Its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis." *Healthcare (Switzerland)* 11(5). doi: 10.3390/healthcare11050639.
- Hasan, Alfadila. 2021. "Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman." *Jurnal Ilmiah Dikdaya* 11(1):85. doi: 10.33087/dikdaya.v11i1.200.
- Imran, Imran, Yuliharsi Yuliharsi, Almasdi Almasdi, and Yimmi Syavardie. 2021. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 5(3):389–96. doi: 10.23887/jppsh.v5i3.40846.
- Irawan, Beny, Raden Aldri Kurnia, Erwin Daniel Sitanggang, and Sayed Achmady. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)." *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)* 3(1):58–64. doi: 10.35451/jkf.v3i1.522.
- Purwitasari, Susi, Chriswardani Suryawati, and Cahya Tri Purnami. 2023. "Hubungan Tangibles,

- Realibility, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Kemoterapi Di Rumah Sakit X Di Kabupaten Semarang.” *Holistik Jurnal Kesehatan* 17(4):277–84. doi: 10.33024/hjk.v17i4.10132.
- Ramadhan, Muhammad Fakhri, Rusydi A. Siroj, and Muhammad Win Afgani. 2024. “Validitas and Reliabilitas.” *Journal on Education* 6(2):10967–75. doi: 10.31004/joe.v6i2.4885.
- Susanto, FX Haryanto, Nancy Isnawati Simbolon, and Eva Monica. 2021. “Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.” *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)* 18(1):10. doi: 10.30595/pharmacy.v18i1.5451.
- Wahyudin, Nanang, Masriyatun Masriyatun, and Maya Yusnita. 2022. “Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI).” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 8(3):891–99. doi: 10.17358/jabm.8.3.891.