

Peningkatan Daya Saing Klinik dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan Melalui Analisis QSPM

Shafiya fajar Dini; shafiafajardini60@gmail.com
Ascosenda ika Rizki; ascosenda@unmerpas.ac.id
Universitas Merdeka Pasuruan

ABSTRAK

Adanya kebutuhan dan kesadaran akan kesehatan dari masyarakat, mendorong Klinik sebagai penyelenggara jasa layanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya demi memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam menentukan sebuah setrategi yang tepat pada Klinik dr. Syaiful Anam dapat menggunakan berbagai strategi pelayanan agar usahanya dapat berjalan secara berkelanjutan sebagai upaya menuju pada peningkatan daya saing, akan tetapi diperlukan analisis yang tepat agar dapat diperoleh strategi yang tepat. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Strategi 1 Meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan (SO.2) dengan jumlah total TAS sebesar 2,215. Strategi 2 Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas klinik agar pelanggan tidak berpaling ke jasa layanan Kesehatan lain (WT) dengan nilai TAS 1,49. Strategi 3 Perlunya kegiatan pemasaran dan promosi yang efektif untuk mencapai pangsa pasar yang lebih luas (WO) dengan nilai TAS 0,7 Strategi 4 Adanya kompensasi bagi masyarakat yang kurang mampu terutama untuk mengurangi dampak akibat dari suatu kebijakan ekonomi (ST) dengan nilai TAS sebesar 0,556. Strategi 5 Memanfaat lokasi yang strategis sebagai sarana pemasaran dan layanan yang berkualitas sebagai jaminan kepada pelanggan dengan jumlah total nilai daya Tarik 0.487

Kata Kunci: Daya Saing; Penelitian Kualitatif ; QSPM

ABSTRACT

There is a need for and awareness of health from the community, encouraging the clinic as a provider of health services to improve its services and facilities in order to provide maximum service to the community. In determining an appropriate strategy at the Clinic, dr. Syaiful Anam can use various service strategies so that his business can run in a sustainable manner as an effort towards increasing competitiveness, but proper analysis is needed so that the right strategy can be obtained. The research method that will be used in this study is a qualitative research method. Strategy 1 Improving the quality of service to customers (SO.2) with a total TAS of 2,215. Strategy 2 Improving the quality of clinical services and facilities so that customers do not turn to other health services (WT) with a TAS value of 1.49. Strategy 3 The need for effective marketing and promotion activities to reach a wider market share (WO) with a TAS value of 0.7 Strategy 4 There is compensation for the less fortunate, especially to reduce the impact of an economic policy (ST) with a TAS value of 0.556. Strategy 5 Utilizing a strategic location as a means of marketing and quality service as a guarantee to customers with a total value of attraction of 0.487

Keywords: Competitiveness; Qualitative Research; QSPM

PENDAHULUAN

Adanya kebutuhan dan kesadaran akan kesehatan dari masyarakat, mendorong Klinik sebagai penyelenggara jasa layanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya demi memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. Menurut Notoadmodjo (2019) Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif baik secara social

maupun ekonomi. Dengan adanya peningkatan daya saing pelayanan kesehatan pada target kinerja yang harus dipenuhi dalam meningkatkan suatu keberhasilan bisnis. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagai pelopor pendiri Klinik di Kota Pasuruan yang di tangani langsung oleh tenaga medis Klinik dr. Syaiful Anam memiliki visi Pelayanan Mudah & Menyenangkan Seperti Di Rumah Sendiri. Klinik dr. Syaiful Anam menjalankan berbagai strategi agar mampu bersaing dengan klinik lainnya yang ada di Kota Pasuruan. Meningkatkan daya saing merupakan salah satu target utama klinik dr. Syaiful Anam untuk tetap *survive* dalam memenangkan persaingan yang sehat dengan sesama pelaku industri jasa klinik di Kota Pasuruan.

Untuk merumuskan sebuah strategi pemasaran yang baik alat analisis QSPM merupakan salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk memutuskan strategi yang akan digunakan berdasarkan dari kemenarikan alternative-alternatif strategi yang ada. Metode *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM). Analisis QSPM didasarkan pada input dari bobot matriks eksternal internal, serta alternatif strategi pada tahap pencocokan. Metode QSPM menentukan daya tarik relatif dari berbagai strategi berdasarkan seberapa jauh faktor keberhasilan kunci internal dan eksternal dimanfaatkan atau diperbaiki. Daya tarik relatif dari masing-masing strategi dalam satu set alternatif dihitung dengan menentukan pengaruh kumulatif dari masing-masing faktor keberhasilan kunci eksternal dan internal. Jumlah strategi yang dapat dimasukkan dalam QSPM bisa berapa saja, jumlah strategi dalam satu set juga bisa berapa saja, tetapi hanya strategi dalam set yang sama dapat dievaluasi satu sama lain. Dalam menentukan sebuah set strategi yang tepat pada Klinik dr. Syaiful Anam dapat menggunakan berbagai strategi pelayanan agar usahanya dapat berjalan secara berkelanjutan sebagai upaya menuju pada peningkatan daya saing, akan tetapi diperlukan analisis yang tepat agar dapat diperoleh strategi yang tepat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan salah satu penelitian deskriptif kualitatif yang dikemas dalam bentuk Studi Kasus. Objek dalam penelitian ini adalah Klinik Dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Jenis data yang digunakan merupakan data primer berupa hasil wawancara dengan pihak manajemen. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang didapatkan dari studi pustaka melalui jurnal dan buku. Teknik dalam analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah melaksanakan analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats) di Klinik Dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan dan untuk menentukan set strategi usaha apa yang harus diterapkan analisis QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) dengan menggunakan matriks IFAS dan EFAS, matriks IE, matriks SWOT, dan matriks QSPM. Yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan studi kasus yaitu melakukan pengamatan pengambilan data melalui beberapa teknik pengumpulan data dan beberapa teknik analisis data dalam menentukan strategi usaha dalam meningkatkan daya saing Klinik Dr. Syaiful Anam Kota Pasuruan. Kesimpulan dalam penelitian ini hanya berlaku pada perusahaan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Matrik EFAS dan IFAS

a. Matriks *Eksternal Startegy Factor Analysis Summary* (EFAS)

Tabel 1. Hasil Matriks EFAS

Faktor-Faktor Strategi Eksternal				
Peluang (Opportunities)		Bobot	Rating	Skor
O1	Peningkatan permintaan layanan kesehatan karena kenaikan jumlah penduduk dan faktor gaya hidup	0,06	3,2	0,192
O2	Kemajuan teknologi medis yang dapat meningkatkan efisiensi	0,06	3	0,18
O3	Perluasan jaringan klinik untuk mencapai lokasi yang lebih luas	0,06	3,6	0,216
O4	Terjalin hubungan yang baik dengan kadis RT, RW, dan kepala desa yang berada di wilayah klinik DSA	0,06	3,3	0,198
O5	Klinik terletak di wilayah pemukiman yang padat penduduk	0,05	3,3	0,165
O6	Klinik terletak dekat dengan sarana layanan publik seperti pasar, mini market, stasiun, dll	0,05	2,9	0,145
O7	Klinik terletak di tepi jalan raya yang mudah di akses oleh kendaraan dan dilewati oleh kendaraan umum	0,06	3,4	0,204
O8	Dapat bekerja sama dengan perusahaan di sekitar klinik	0,05	3	0,15
O9	Adanya pertemuan secara berskala oleh Dinas Kesehatan yang turut aktif dalam mengontrol kebijakan klinik	0,05	3	0,15
O10	Klinik DSA beroperasi 24jam	0,06	3,5	0,21
Sub Total		0,56		1,81
Ancaman (Threats)		Bobot	Rating	Skor
T1	Persaingan dari klinik kesehatan lain di daerah sekitar	0,05	2,8	0,14
T2	Perubahan regulasi dan aturan pemerintah yang dapat mempengaruhi bisnis klinik Kesehatan	0,05	3	0,15
T3	Ketersediaan layanan kesehatan alternatif seperti pengobatan herbal dll	0,05	2,9	0,145
T4	Resesi ekonomi yang dapat mempengaruhi ketersediaan dana dan permintaan layanan Kesehatan	0,05	3,4	0,17
T5	Kenaikan biaya peralatan medis dan perawatan kesehatan secara umum	0,05	3,2	0,16
T6	Banyaknya tenaga medis yang membuka praktik mandiri sehingga berakibat menurun nya kunjungan pasien	0,04	3	0,12
T7	Terdapat persepsi masyarakat bahwa biaya yang dikeluarkan untuk berobat ke klinik DSA cukup mahal	0,05	3,2	0,16
T8	Tenaga medis yang bermutasi ke instansi lain	0,05	3	0,15
T9	Munculnya klinik baru dengan biaya lebih murah dan fasilitas lebih lengkap	0,05	3,1	0,155
Sub Total		0,44		1,35
Total		1		3,16

Sumber: Data diolah 2023

Hasil dari perhitungan eksternal klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan pada tabel 1 dengan menggunakan matriks EFES di peroleh total skor sebesar 3,16.

b. Matriks Internal Strategy Factor Analysis Summary (IFES)

Tabel 2. Hasil Matriks IFAS

Faktor-Faktor Strategi Internal				
Kekuatan (Strength)		Bobot	Rating	Skor
S1	Tenaga medis yang berpengalaman, profesional dan memiliki STR	0,06	3,5	0,21
S2	Peralatan medis yang canggih dan modern	0,06	2,9	0,174
S3	Lokasi yang strategis dan mudah di jangkau	0,06	3,4	0,204
S4	Hubungan baik dengan komunitas lokal	0,06	3,7	0,222
S5	Memberi kompensasi bagi masyarakat yang kurang mampu	0,05	3,5	0,175
S6	Setaip hari jumat mengadakan pengobatan Jumat berkah dengan memabayar 35.000 saja sudah dapat pemeriksaan dokter dan juga obat	0,05	3,5	0,175
S7	Mempunyai apotik sendiri, sehingga pasien tidak lagi menebus/membeli obat di apotik lain	0,06	3,5	0,21
S8	Memberikan pelayanan yang berkualitas	0,06	3,5	0,21
S9	Sudah memberlakukan sistem rujukan berjenjang dan rayonisasi	0,05	3,3	0,165
S10	Ruang Rawat Inap nyaman, tertata rapi dan bersih	0,06	3,5	0,21
Sub Total		0,57		1,955
Kelemahan (Weaknesses)		Bobot	Rating	Skor
W1	Kurang nya pemasaran dan promosi secara efektif	0,05	3,2	0,16
W2	Kurang nya fasilitas parkir yang kurang memadai	0,04	2,5	0,10
W3	Tidak bekerja sama dengan asuransi Kesehatan	0,05	2,6	0,13
W4	Dari segi fisik bangunan perlu adanya pengembangan renovasi	0,05	3,4	0,17
W5	Kurangnya tenaga dokter spesialis	0,05	2,9	0,145
W6	Kondisi keamanan klinik masih kurang	0,04	2,6	0,104
W7	Lingkungan klinik masih kurang bersih	0,05	2,8	0,14
W8	Kurangnya tenaga medis yang terampil	0,05	3	0,15
W9	Tidak adanya media pendukung yang diberikan kepada pasien seperti leaflet atau brosur	0,05	2,8	0,14
Sub Total		0,43		1,239
Total		1		3,194

Sumber : Data Diolah 2023

Hasil dari perhitungan internal klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan pada tabel 2 dengan menggunakan matriks IFIS di peroleh total skor sebesar 3,194.

2. Matriks IE (Internal – Eksternal)

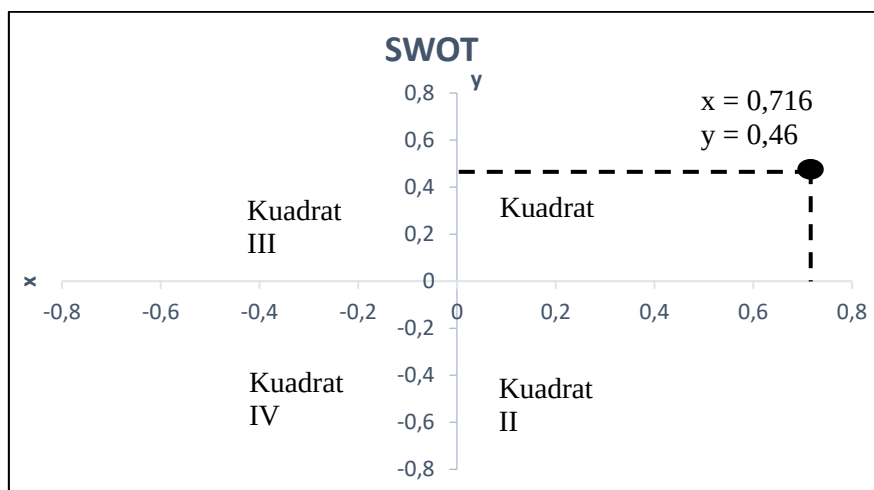
Tabel 3. Matriks IE

Total nilai EFAS yang diberi bobot		Total nilai IFAS yang diberi bobot		
		Kuat	Rata-rata	Lemah
		4,0 – 3,0	2,99 – 2	1,99 – 1
4		3		
		2		
		1		
4,0 – 3,0 Tinggi	3	I	II	III
		3,16	3,194	
	2	IV	V	VI
2,9 – 2,0 Sedang	2			
		VII	VIII	IX
1,9 – 1,0 Rendah	1			

Sumber : data di olah 2023

Berdasarkan table 3 di atas nilai total dari faktor internal pada klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) sebesar 3,194 didapat dari nilai kekuatan sebesar 1,955 dan nilai kelemahan sebesar 1,239 sedangkan untuk nilai total eksternal pada klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) sebesar 3,16 didapat dari nilai peluang sebesar 1,81 dan nilai ancaman sebesar 1,35. Setelah dilakukan perhitungan maka diketahui hasil dari faktor internal dan faktor eksternal.

Gambar 1. Diagram Cartesius SWOT



Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis diagram SWOT dapat diperoleh sumbu X dan Y. Garis lurus pada diagram diatas menunjukkan titik koordinat pada posisi Kuadran I. Kuadran I ialah Posisi ini membuktikan bahwa klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan memiliki posisi yang kuat dan berpotensi.

3. QSPM

Dari hasil analisis menggunakan matriks SWOT, ditemukan 5 strategi alternative yang dapat dijalankan klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan. Kelima strategi alternative tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.
- 2) Lokasi klinik sebagai alat strategis bersaing
- 3) Perlunya kegiatan pemasaran dan promosi yang efektif untuk mencapai pangsa pasar yang lebih luas.
- 4) Adanya kompensasi bagi masyarakat yang kurang mampu terutama untuk mengurangi dampak akibat dari suatu kebijakan ekonomi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas klinik agar pelanggan tidak berpaling ke jasa layanan Kesehatan lain

a. Strategi 1

Meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan (SO.2) dengan jumlah total TAS sebesar 2,215. Klinik DSA berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk jaminan kepada pelanggannya. Peningkatan kualitas pelayanan bisa dalam bentuk kualitas SDM (tenaga medis) dan kemudahan dalam administrasi bagi pasien, khususnya dalam akses dengan jaminan sosial atau layanan asuransi kesehatan. Termasuk juga peralatan medis yang ada.

b. Strategi 2

Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas klinik agar pelanggan tidak berpaling ke jasa layanan Kesehatan lain (WT) dengan nilai TAS 1,49. Strategi ini dilakukan dengan memperhatikan indeks kepuasan pasien terhadap segala bentuk pelayanan yang telah diterima, baik dari biaya pasien, kemudahan dalam mengakses program jaminan sosial yang disediakan oleh pemerintah, sehingga pasien yang kurang faham terhadap teknologi informasi akan merasakan kenyamanan karena dibantu oleh pihak klinik, sehingga akan

memberikan kepuasan pada pasien, termasuk dalam hal keramahan dari petugas klinik, sehingga menimbulkan rasa kekeluargaan yang harmonis dari pandangan pasien, semua ini akan membuat pasien bersifat loyal pada klinik, sehingga pasien atau pelanggan tidak berpaling ke jasa layanan Kesehatan lainnya.

c. Strategi 3

Perlunya kegiatan pemasaran dan promosi yang efektif untuk mencapai pangsa pasar yang lebih luas (WO) dengan nilai TAS 0,7. Melakukan kegiatan pemasaran dan promosi yang efektif untuk mencapai pangsa pasar yang lebih luas yang merupakan nilai strategi yang paling tertinggi. Strategi pemasaran dan promosi berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan salah satunya dengan memperbaiki promosi, baik promosi langsung maupun promosi tidak langsung

d. Strategi 4

Adanya kompensasi bagi masyarakat yang kurang mampu terutama untuk mengurangi dampak akibat dari suatu kebijakan ekonomi (ST) dengan nilai TAS sebesar 0,556. Strategi kompensasi dan Aprogram jumat berkah berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan salah satunya dengan adanya pemberian potongan harga kepada masyarakat yang tidak mampu, dan menyediakan program-program seperti jumat berkah kepada pasien. Adanya kompensasi bagi masyarakat yang kurang mampu terutama untuk mengurangi dampak akibat dari suatu kebijakan ekonomi (ST) dengan nilai TAS sebesar 0,556. Strategi kompensasi dan Aprogram jumat berkah berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan salah satunya dengan adanya pemberian potongan harga kepada masyarakat yang tidak mampu, dan menyediakan program-program seperti jumat berkah kepada pasien.

e. Staregi 5

Memanfaatkan lokasi yang strategis sebagai sarana pemasaran dan layanan yang berkualitas sebagai jaminan kepada pelanggan dengan jumlah total nilai daya Tarik 0.487 dan memiliki peringkat pertama dengan bobot TAS 2,2. Memilih lokasi merupakan salah satu kegiatan awal yang telah dilakukan oleh owner klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan dalam melakukan usahanya. Pemilihan lokasi bisnis berlandaskan pada segmen pasar atau target pembeli. Lokasi klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) beralamat di Jl. Kolonel Sugiono No.01 Kota Pasuruan dan beroperasi selama 24 jam. Klinik terletak di wilayah pemukiman yang padat penduduk, dekat dengan sarana layanan public seperti pasar, mini market, stasiun dll. Dengan demikian, memanfaatkan lokasi yang strategis dalam perusahaan merupakan sebagai aktivitas untuk memperluas jaringan pemasaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan EFE (*Eksternal Factor Evaluation*) yang mempengaruhi daya saing klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan yaitu, analisis IFE (*Internal Factor Evaluation*), faktor internal yang mempengaruhi daya saing dari kekuatan utama adalah tenaga medis yang profesional, pelayanan yang berkualitas dan ruang rawat yang nyaman. Sedangkan kelemahan utama yang dimiliki klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan adalah dari segi fisik bangunan perlu adanya pengembangan renovasi. Analisis EFE (*Eksternal Factor Evaluation*), faktor eksternal yang mempengaruhi daya saing dari peluang utama pada klinik DSA adalah klinik DSA beroperasi 24 jam. Sedangkan ancaman utama yang dimiliki klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan adalah resesi ekonomi yang dapat mempengaruhi ketersediaan dana dan permintaan layanan Kesehatan.

Berdasarkan dari hasil analisis matrik SWOT dan penentuan strategi dalam meningkatkan daya saing dengan metode analisis QSPM maka diperoleh 5 alternative strategi yang dapat dijalankan oleh klinik DSA (Dr. Syaiful Anam) kota Pasuruan yaitu: Meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan dengan nilai TAS 2,21; Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas klinik dengan nilai TAS 1,49; Perlunya kegiatan pemasaran dan promosi yang efektif untuk mencapai pangsa pasar yang lebih luas dengan nilai TAS

0,68; Adanya kompensasi bagi masyarakat yang kurang mampu terutama untuk mengurangi dampak akibat dari suatu kebijakan ekonomi dengan nilai TAS 0,56 dan Memanfaat lokasi yang strategis sebagai sarana pemasaran dan layanan yang berkualitas sebagai jaminan kepada pelanggan dengan nilai TAS 0,49.

REFERENSI

- Achmadi dan Narbuko. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta.
- Asih, H. & Aris, E, S. 2021. Buku Ajar Manajemen Strategis. Penerbit UNISRI Pross. Hal. 3-5.
- Bismala, Lila, et. all. 2018. Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- David, Fred R. dan David, Forest R. (2017). Strategic Management concepts and cases A Competitive Advantage Approach. Sixtennth Edition. England. Pearson Education Limited.
- Djuwendah, E., & Mujaddid, A. (2019). Pengembangan Strategi Bisnis Dodol Garut Menggunakan Kanvas Model Bisnis (Studi Kasus pada PD Katineung Kabupaten Garut). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, 7, 1–11.
- Fred, R David. 2011. Strategic Management Manajemen Strategi Konsep. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Ermaya, S. K., & Darna, N. (2019). Strategi Pengembangan Bisnis Dengan Pendekatan QSPM (Studi Kasus: Industri Kecil Kerupuk). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(3), 207–210.
- Freddy Rangkuti, 2016. Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: PT Gramedia.
- Grace et all. 2022. Konsep, Teori Dan Implementasi Strategi Pemasaran. Pascal Books. Hal 3-34.
- Hardiyanto, A. (2018). "Manajemen Strategik Konsep dan Daya Saing", UPP AMPYKPN, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2018). Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kurniasih, Dewi. 2019. Teori Analisis SWOT. Edisi 2. Widya Cipta Yogyakarta.
- Kurniawan, D. A. 2019. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, M. (2020). Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan pembelian Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(1), 23-37.
- Menkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik
- Notoatmodjo, S. 2019. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Pearce, John II, Richard B. Robinson, Jr. (2020). Manajemen strategi. Jakarta: Salemba Empat. Books.google.co.id.
- Prayudi, D & Yulistria, R. 2020. Penggunaan Matriks SWOT dan Metode QSPM pada Strategi Pemasaran Jasa Wedding Organizer: Studi Kasus pada UMKM Gosimplywedding Sukabumi. *Jurnal Maksipreneur*. Vol. 9 No. 2. hal. 224 – 240.
- Rahmi, Nur S. 2020. Perumusan Strategi Berdaya Saing PT. Indo Porcelain Menggunakan Metode QSPM. *Jurnal Manajemen*. Universitas Gadjah Mada.
- Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sapitri, D., Nur Oktovian, E., Mulyadi, A., & Aditya Saputra, A. (2022). Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia Dengan Metode Analisis SWOT Di PT X (Distributor Rokok Terbesar Di Indonesia). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 6(1), 73–80.
- Stoner, A. F. 2019. Manajemen Jilid I, terj. Alexander Sindoro, Jakarta: PT Prahallindo.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Syafi'i, E & Satlita, G. 2016. Manajemen Strategis. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Tania, C.2018. Manajemen Strategi. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Tjiptono. Fandy & Diana. Anastasia. 2019. Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: ANDI. ISBN 978 – 623 – 01 – 0194 – 6.
- Lexy J. Moleong. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revi, P. 410).
- Virannisa, Nadia A. 2022. Analisis Strategi Bisnis Pada Rumah Makan Yogya Chicken Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing Menggunakan Metode Matriks SWOT dan QSPM. Jurnal Administrasi Bisnis.