

**EVALUASI KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN DINAS
PERPUSTAKAAN KAB. ASAHAN DENGAN *SERVQUAL*****Cetryn Ayu Diah Lestari¹, Nurwati^{2*}, Mustika Fitri Larasati²**¹Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Royal²Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Royal

*email: nurwati763@gmail.com

Abstract : Service quality reflects how well visitors' expectations are fulfilled based on their actual experiences. The Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan has made efforts to provide good services, but observations reveal some dissatisfaction. Visitors expressed concerns over the incomplete book collection, inadequate handling of complaints, and inaccurate services. To address these issues, the Service Quality approach was employed to evaluate the gap between visitors' perceptions of the services they received and their expectations. The *SERVQUAL* method was used to analyze five service dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed negative gaps in Empathy (-0.4), Reliability (-0.3), and Assurance (-0.2), which indicate areas for improvement. Conversely, Tangibles and Responsiveness had positive gaps, showing visitor satisfaction with these aspects. These findings provide valuable insights for the library to identify areas that require improvement in order to enhance service quality in the future.

Keywords: mysql; php; service quality; service satisfaction level

Abstrak : Kualitas layanan mencerminkan seberapa baik harapan pengunjung terpenuhi berdasarkan pengalaman nyata mereka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan telah berusaha memberikan layanan yang baik, namun observasi menunjukkan adanya beberapa keluhan. Pengunjung merasa tidak puas dengan koleksi buku yang tidak lengkap, penanganan keluhan yang kurang optimal, dan pelayanan yang kurang tepat. Untuk mengatasi masalah ini, digunakan pendekatan *Service Quality* yang mengevaluasi gap antara persepsi pengunjung terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka. Metode *SERVQUAL* digunakan untuk menganalisis lima dimensi layanan: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil pengujian menunjukkan adanya gap negatif pada dimensi Empati (-0,4), Keandalan (-0,3), dan Jaminan (-0,2), yang memerlukan peningkatan. Sebaliknya, dimensi Bukti Fisik dan Daya Tanggap menunjukkan gap positif, menandakan pengunjung merasa puas dengan aspek-aspek ini. Hasil ini memberikan wawasan penting bagi pihak perpustakaan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan ke depan.

Kata Kunci : mysql; php; service quality; tingkat kepuasan layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam pengelolaan layanan publik, termasuk di bidang perpustakaan dan kearsipan[1]. Perpustakaan dan kearsipan merupakan unsur penting dalam pembangunan intelektual dan administratif di suatu daerah[2].

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan merupakan perpustakaan umum daerah yang sedang berkembang selalu senantiasa melakukan perbaikan,

pembenahan, dan berusaha mempertahankan kualitas layanannya. Hal ini dibuktikan dengan disediakannya layanan-layanan seperti peminjaman dan pengembalian buku (sirkulasi), pembuatan kartu anggota secara gratis, layanan internet gratis dan waktu layanan yang memadai dari jam 08.00-15.00 WIB. Jumlah koleksi buku yang dimiliki mengalami peningkatan yakni 23.455 eksemplar (pada tahun 2023) yang sebelumnya pada tahun 2022 sebanyak 23.055 eksemplar. Koleksi buku tersebut dari berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, politik, hukum, komunikasi, bahasa, dan sebagainya. Selain memberikan pelayanan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asaha juga melakukan penilaian kepuasan layanan dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada pengunjung untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka berikan.

Permasalahan yang terjadi masih banyak pelayanan yang membuat pengunjung kurang puas terhadap pelayanan yang telah mereka terima. Sehingga dapat merugikan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan dikarenakan telah berkurangnya kepercayaan pengunjung yang mengakibatkan pengunjung tidak ingin lagi berkunjung, membaca serta meminjam buku keDinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan. Namun, penilaian kepuasan layanan dengan penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan terlihat kurang efektif karena tidak semua pengunjung ingin memberikan penilaian kepuasan layanan dari kuisisioner yang disebar, dan juga dapat memperlambat pengambilan keputusan untuk meningkatkan layanan kepada pengunjung.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support System*) dengan menggunakan Metode *Service Quality* untuk menilai tingkat kepuasan layanan yang dibangun berdasarkan perbandingan antara harapan dari layanan yang diterima dengan kenyataan layanan yang sebenarnya didapatkan[3]. Metode *Service Quality* memiliki lima dimensi untuk menilai kualitas layanan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)[4]. Hasil dari perhitungan metode *Service Quality* adalah nilai GAP (selisih) antara Persepsi dengan Harapan, dengan ketentuan jika nilai Harapan lebih tinggi dari Persepsi maka pelayanan harus lebih ditingkatkan[5]. Selanjutnya memberikan rekomendasi strategis kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan untuk perbaikan layanan berdasarkan temuan penelitian.

Ada beberapa referensi yang diambil penulis sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, referensi penelitian sebelumnya tersebut membahas tentang permasalahan yang hampir sama, yaitu penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menggunakan metode *Service Quality*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi Kehandalan dan Empati memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pengguna[6]. Selain itu, penelitian yang dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *SERVQUAL* untuk menilai kualitas layanan di sebuah hotel. Penelitian ini menemukan bahwa pengukuran kualitas layanan dengan *Service Quality* memberikan hasil yang akurat dalam mengidentifikasi gap antara harapan dan persepsi pengguna, serta memberikan panduan bagi perbaikan kualitas layanan[7]. Berikutnya Penelitian dengan menggunakan pendekatan serupa untuk menentukan kepuasan pelanggan melalui kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Hasilnya menunjukkan bahwa kehandalan layanan dan kepuasan berperan penting dalam membangun loyalitas[8].

METODE

Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan cara membandingkan harapan pengguna terhadap layanan yang diterima[9]. Metode ini telah banyak diterapkan di berbagai sektor untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan atau pengguna termasuk perpustakaan, hotel, dan layanan publik lainnya[10].

Berikut adalah langkah-langkah perhitungan menggunakan metode *servqual* yaitu :
Pertama, menghitung hasil nilai kenyataan atau persepsi responden mengenai pelayanan menggunakan persamaan sebagai berikut[11]:

$$\sum xi = ((\sum SPx1) + (\sum Px2) + (\sum CPx3) + (\sum KPx4) + (\sum STPx5))..... (1)$$

Dimana :

- $\sum xi$: Jumlah bobot jawaban pertanyaan kenyataan ke-i
- $\sum SP$: Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas
- $\sum P$: Jumlah orang yang memilih jawaban puas
- $\sum CP$: Jumlah orang yang memilih jawaban cukup puas
- $\sum KP$: Jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas
- $\sum STP$: Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak puas
- 1,2,3,4,5 : Skor untuk skala *linkert*

Kedua, menghitung hasil nilai rata-rata persepsi responden dengan menggunakan persamaan sebagai berikut[12]:

$$Xi = \frac{\sum xi}{n} (2)$$

Dimana :

- xi : rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan ke-i
- $\sum xi$: jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke -i
- n : jumlah responden

Ketiga, menghitung hasil nilai harapan responden mengenai pelayanan menggunakan perhitungan point ke-1[13].

Keempat, Menghitung hasil nilai rata-rata harapan responden dengan menggunakan perhitungan point ke-2.

Kelima, menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *servqual* GAP dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$SQi = Xi - Yi..... (3)$$

Dimana :

- SQi : Nilai gap atribut ke-i
- Xi : Nilai rata-rata persepsi atribut ke-i

Y_i : Nilai rata-rata harapan ke-i

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan permasalahan mengenai tingkat kepuasan layanan, digunakanlah metode *Service Quality* untuk mengatasi permasalahan tersebut. Adapun sampel dari penelitian sebanyak 32 responden yang mengisi penilaian kepuasan pengunjung terhadap layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan yang disebar menggunakan kuisisioner.

Berikut penentuan nilai bobot berdasarkan pengisian responden dalam menentukan tingkat kepuasan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan.

Tabel 1. Kriteria Berdasarkan Pengisian Responden

No	Skala Kriteria	Nilai Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1
2	Kurang Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Tabel 2. Kriteria Berdasarkan Harapan Responden

No	Skala Kriteria	Nilai Bobot
1	Sangat Tidak Puas	1
2	Kurang Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pelayanan

No	Skala Kriteria	Nilai Bobot
1	Tidak Puas	Negatif (<0)
2	Puas	Positif (>=0)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan layanan dengan skala kriteria Puas memiliki nilai Positif atau lebih besar atau sama dengan 0. Dan untuk tingkat kepuasan layanan dengan skala kriteria Tidak Puas memiliki nilai Negatif atau lebih kecil dari 0.

Berikut merupakan tabel perhitungan nilai GAP antara kenyataan layanan dengan harapan berdasarkan pengisian kuisisioner yang telah diisi oleh responden :

Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai GAP

NO	Pernyataan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	GAP
Empati (<i>Empathy</i>)				
P1.1	Kemampuan petugas berkomunikasi dengan pengunjung	3,47	3,81	-0,3
P1.2	Petugas menerima keluhan pengunjung dengan baik	3,31	3,72	-0,4
P1.3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pengunjung	3,59	3,81	-0,2
P1.4	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan memberikan perhatian penuh kepada pengunjung secara perorangan	3,34	3,84	-0,5
Rata-rata		3,4	3,8	-0,4
Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)				
P2.1	Bangunan Dinas Perpustakaan Kab. Asahan terlihat besar, rapi dan bersih	3,97	3,91	0,1
P2.2	Fasilitas ruang baca yang nyaman	4,06	4,03	0,0
P2.3	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan menggunakan pakaian yang rapi	4	3,94	0,1
P2.4	Fasilitas yang ada pada Dinas Perpustakaan Kab. Asahan (desain, kursi dan fasilitas lainnya) yang tersedia dapat menarik perhatian	3,84	3,78	0,1
Rata-rata		4,0	3,9	0,1
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
P3.1	Petugas selalu bersedia membantu pengunjung dalam menangani permasalahan administrasi peminjaman buku	3,84	3,56	0,3
P3.2	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan sudah terlatih dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung	3,81	3,63	0,2
P3.3	Pengunjung berhak bertanya perihal administrasi peminjaman buku yang dilakukan dan petugas menjawab dengan baik pertanyaan pengunjung	3,75	3,72	0,0
P3.4	Antrian pengunjung dalam pengurusan administrasi peminjaman dapat ditangani oleh petugas	3,81	3,72	0,1
Rata-rata		3,8	3,7	0,1
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
P4.1	Petugas menyampaikan informasi mengenai administrasi peminjaman buku kepada pengunjung secara profesional	3,78	4,06	-0,3

P4.2	Petugas mampu menyampaikan informasi kepada pengunjung dengan baik agar mudah dipahami pengunjung	3,69	3,94	-0,3
P4.3	Dinas Perpustakaan Kab. Asahan memberikan layanan dalam batas waktu yang telah ditentukan	3,56	3,94	-0,4
P4.4	Dinas Perpustakaan Kab. Asahan memberikan layanan yang akurat kepada pengunjung	3,56	3,78	-0,2
Rata-rata		3,6	3,9	-0,3
Jaminan (Asurance)				
P5.1	Dinas Perpustakaan Kab. Asahan berupaya dalam proses pelayanan yang cepat	3,47	3,81	-0,3
P5.2	Pengunjung selalu merasa aman dalam melakukan administrasi peminjaman buku di Dinas Perpustakaan Kab. Asahan	3,63	3,84	-0,2
P5.3	Petugas dapat menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pengunjung	3,53	3,75	-0,2
P5.4	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan memiliki kesopanan saat berinteraksi kepada pengunjung	3,66	3,72	-0,1
Rata-rata		3,6	3,8	-0,2
Total Rata-rata		3,7	3,8	-0,1

Berdasarkan hasil perhitungan penilaian kepuasan layanan di Dinas Perpustakaan Kab. Asahan yang dilihat dari lima dimensi *Service Quality* memiliki nilai persepsi atau kenyataan sebesar 3,7 dan nilai harapan sebesar 3,8 sehingga terdapat GAP (selisih) sebesar -0,1. GAP terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pengunjung terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Kab. Asahan. Berikut merupakan tabel Nilai GAP setiap dimensi:

Tabel 5. Nilai GAP Setiap Dimensi

Dimensi <i>Service Quality</i>	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	GAP <i>Servqual</i>
Empati (<i>Empatty</i>)	3,4	3,8	-0,4
Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	4	3,9	0,1
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,8	3,7	0,1
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,6	3,9	-0,3
Jaminan (<i>Asurance</i>)	3,6	3,8	-0,2

Setelah dilakukan perhitungan nilai GAP setiap dimensi, dapat diketahui bahwa terdapat 3 dimensi *Service Quality* yang mendapat nilai GAP negatif yaitu *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan) dan *Asurance* (Jaminan). Dengan demikian ketiga dimensi tersebut harus dilakukan perbaikan. Sedangkan untuk dimensi yang bernilai

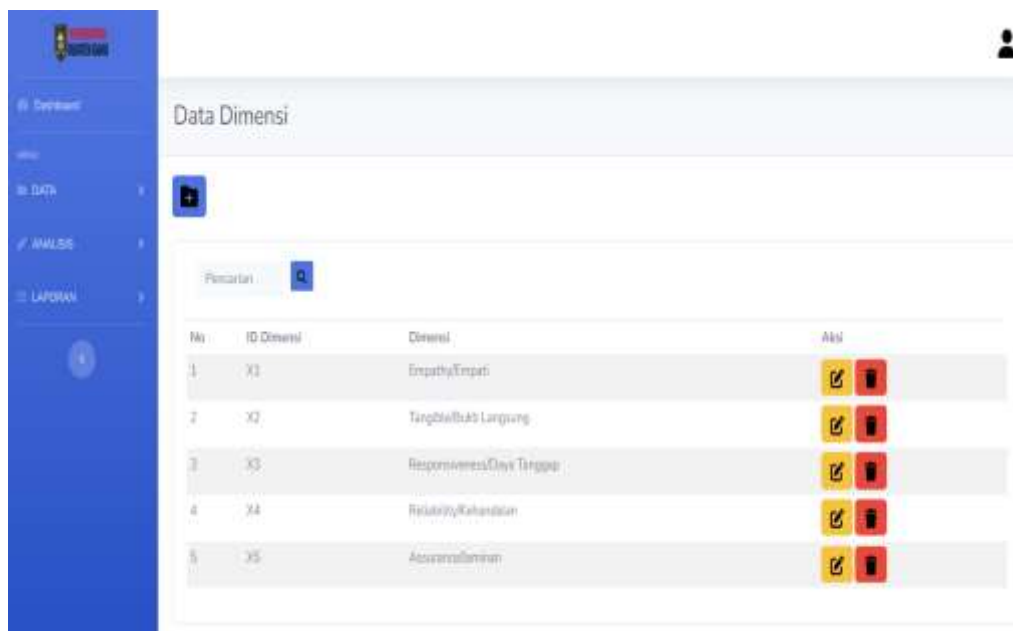
positif yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak perlu dilakukan perbaikan hanya cukup dipertahankan dalam kualitas pelayanannya.

Berikut merupakan hasil implementasi antarmuka Sistem Penilaian Kepuasan Layanan Dinas Perpustakaan Kab. Asahan. Pada *form login*, admin harus memasukkan *username* dan *password* agar dapat masuk ke halaman admin.



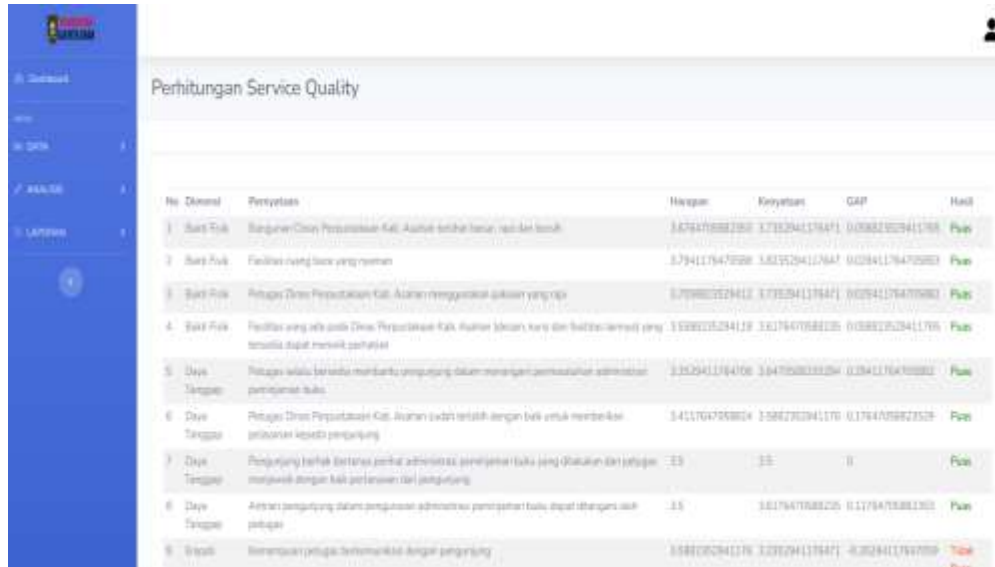
Gambar 1. Tampilan *Form Login*

Pada halaman data dimensi berisikan data dimensi yang dapat dikelola dengan menambah, mengedit, menghapus serta mencari data dimensi tersebut.



Gambar 2. Tampilan Data Dimensi

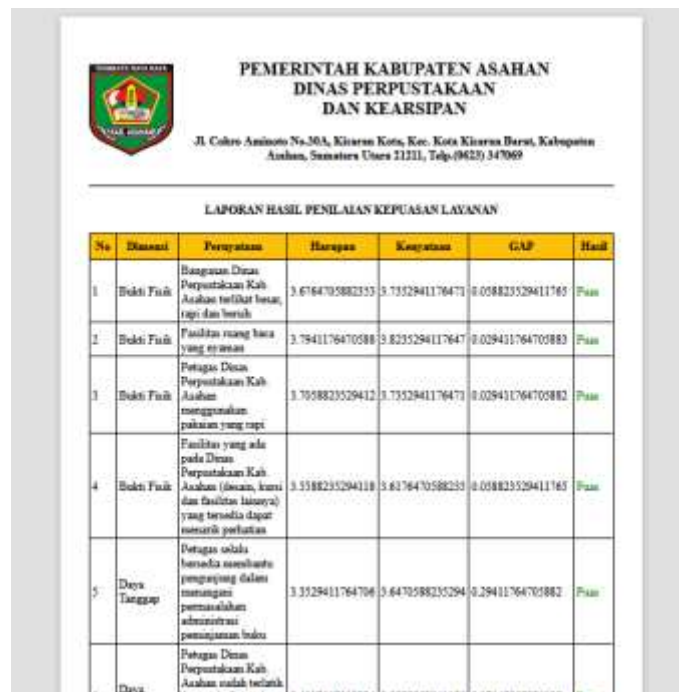
Pada halaman analisis perhitungan *Service Quality* menampilkan perhitungan hasil dari penilaian kepuasan layanan dengan menggunakan metode *Service Quality*



No	Ditemui	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP	Hasil
1	Bukti Fisik	Bangunan Dinas Perpustakaan Kab. Asahan terlihat bersih, rapi dan berkesan	3,6764705882353	3,7352941176471	0,058823529411765	Puas
2	Bukti Fisik	Facilitas ruang baca yang nyaman	3,7941176470588	3,8235294117647	0,029411764705883	Puas
3	Bukti Fisik	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan menggunakan pakaian yang rapi	3,7058823529412	3,7352941176471	0,029411764705882	Puas
4	Bukti Fisik	Facilitas yang ada pada Dinas Perpustakaan Kab. Asahan (lisan, kursi dan fasilitas lainnya) yang tersedia dapat menarik perhatian	3,5388235294118	3,63764705882353	0,098823529411765	Puas
5	Daya Tanggap	Petugas selalu bersedia membantu pengunjung dalam menangani permasalahan administrasi peninjauan buku	3,3529411764706	3,6470588235294	0,29411764705882	Puas
6	Daya Tanggap	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan sudah terlihat dengan baik untuk membantu pelayanan kepada pengunjung	3,4117647058824	3,5882352941176	0,17647058823529	Puas
7	Daya Tanggap	Pengunjung berhak bertanya perihal administrasi peninjauan buku yang dilakukan oleh petugas	33	33	0	Puas
8	Daya Tanggap	Ambur pengujung dalam penanganan administrasi peninjauan buku dapat dengan baik	35	36,1764705882353	0,1764705882353	Puas
9	Bukti Fisik	Kebersihan petugas terkhususkan Anggar pengunjung	3,5882352941176	3,22941176471	-0,358823529411765	Tidak Puas

Gambar 3. Tampilan Analisis Perhitungan *Service Quality*

Pada halaman laporan hasil *Service Quality* menampilkan hasil dari penilaian kepuasan layanan yang akan menjadi bentuk evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan.



PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jl. Colone Aminoto No.30A, Kirsana Kota, Kec. Kota Kirsana Barat, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara 21211, Telp. (0622) 347069

LAPORAN HASIL PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN

No	Ditemui	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP	Hasil
1	Bukti Fisik	Bangunan Dinas Perpustakaan Kab. Asahan terlihat bersih, rapi dan berkesan	3,6764705882353	3,7352941176471	0,058823529411765	Puas
2	Bukti Fisik	Facilitas ruang baca yang nyaman	3,7941176470588	3,8235294117647	0,029411764705883	Puas
3	Bukti Fisik	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan menggunakan pakaian yang rapi	3,7058823529412	3,7352941176471	0,029411764705882	Puas
4	Bukti Fisik	Facilitas yang ada pada Dinas Perpustakaan Kab. Asahan (lisan, kursi dan fasilitas lainnya) yang tersedia dapat menarik perhatian	3,5388235294118	3,63764705882353	0,098823529411765	Puas
5	Daya Tanggap	Petugas selalu bersedia membantu pengunjung dalam menangani permasalahan administrasi peninjauan buku	3,3529411764706	3,6470588235294	0,29411764705882	Puas
6	Daya Tanggap	Petugas Dinas Perpustakaan Kab. Asahan sudah terlihat dengan baik untuk membantu pelayanan kepada pengunjung	3,4117647058824	3,5882352941176	0,17647058823529	Puas
7	Daya Tanggap	Pengunjung berhak bertanya perihal administrasi peninjauan buku yang dilakukan oleh petugas	33	33	0	Puas
8	Daya Tanggap	Ambur pengujung dalam penanganan administrasi peninjauan buku dapat dengan baik	35	36,1764705882353	0,1764705882353	Puas
9	Bukti Fisik	Kebersihan petugas terkhususkan Anggar pengunjung	3,5882352941176	3,22941176471	-0,358823529411765	Tidak Puas

Gambar 4. Tampilan Laporan Hasil *Service Quality*

SIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai sistem penilaian kepuasan layanan yang dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, dapat disimpulkan bahwa: (1) Sistem yang dirancang dapat membantu pengunjung dalam memberikan penilaian kepuasan layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan dengan menggunakan metode *Service Quality* secara cepat dan akurat. (2) Dengan diketahuinya penilaian kepuasan layanan berdasarkan kenyataan yang diterima oleh pengunjung dengan harapan dari kenyataan yang mereka dapatkan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan dapat menganalisa dengan menggunakan metode *Service Quality* sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. (3) Hasil analisis penilaian kepuasan layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* dapat membantu pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan Tanjungbalai mengetahui tingkat kepuasan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan sehingga dapat diketahui pelayanan yang harus dipertahankan dan yang harus dilakukan perbaikan serta dapat meningkatkan mutu layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Yanto, "Sistem Penunjang Keputusan Dengan Menggunakan," *J. Teknol. dan Inf. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 167–174, 2021.
- [2] M. Alfionita and I. Gunawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti," *Prog. J. Pendidikan, Akunt. dan Keuang.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–13, 2020, doi: 10.47080/progress.v3i1.761.
- [3] S. N. Arief and A. Pranata, "Analisa Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Menentukan Kualitas Pelayanan pada Hotel OYO Flagship 1348 Home Anaya Medan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality," *J. Cyber Tech*, pp. 1–12, 2022.
- [4] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Keperawatan Dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020, doi: 10.35451/jkf.v3i1.522.
- [5] T. Chandra, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*, no. Mi. 2020.
- [6] A. Rahmadani, "Level of Satisfaction of Library Users towards Librarian Services at UPT Library of Politeknik Negeri Padang Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di," vol. 1, no. 1, pp. 105–110, 2023.
- [7] S. Zahara, P. S. Ramadhan, S. Yakub, and J. Halim, "Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality," vol. 19, no. 2, pp. 85–93, 2020.
- [8] D. K. Gultom, M. Arif, and Muhammad Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek," *MANEGGGIO J. Ilm. Magister Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 273–282, 2020,

- [Online]. Available: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- [9] A. Nur, “Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Jurusan SMA Dengan Menggunakan Metode Topsis,” 2020, [Online]. Available: <http://repository.upbatam.ac.id/2333/%0Ahttp://repository.upbatam.ac.id/2333/1/covers.d.bab.III.pdf>
- [10] Y. Nurjani, “Website Kantor Kelurahan Lingkar Selatan,” *Fortech (Journal Inf. Technol.*, pp. 53–59, 2020.
- [11] P. I. Wulandari, “Analisis Ketersediaan Oksigen Rumah Sakit Provinsi Jawa Tengah Melalui Website Joss,” no. 3011810044, 2022, [Online]. Available: https://repository.uisi.ac.id/2800/2/KERJA_PRAKTIK_-_%28PUTRI_IRMA_WULANDARI%2C_3011810044%29.pdf
- [12] A. Satria, F. Ramadhani, and I. P. Sari, “Rancang Bangun Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Kejuruan Telkom 2 Medan Menggunakan Codeigniter,” *Wahana J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 23–31, 2023, doi: 10.56211/wahana.v2i1.285.
- [13] T. Abdulghani and R. M. Sembada, “Pemanfaatan Teknologi Augmented Reality Untuk Memilih Model Kacamata Di Central Optikal 165 Dengan Menggunakan Metode Markerless Berbasis Android,” *Media J. Inform.*, vol. 13, no. 1, p. 36, 2021, doi: 10.35194/mji.v13i1.1299.