

## **PENGUNAAN METODE *SERVQUAL* DI KEMENTERIAN AGAMA TANJUNGBALAI BERBASIS *WEB***

**Puan Anandita<sup>1</sup>, Guntur Maha Putra<sup>2</sup>, Iin Almeina Lubis<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

<sup>2</sup>Dosen Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

<sup>3</sup>Dosen Prodi Sistem Komputer, STMIK Royal

*\*email: igoenputra@gmail.com*

**Abstract:** The success of a government agency can be seen from the services provided by the agency itself. Therefore, government agencies must provide optimal services according to the needs of the community so that it is easy to carry out administration. Tanjungbalai City Office of the Ministry of Religion in conducting community satisfaction survey activities distributes questionnaires using google form and processes questionnaire data using number processing applications. So that there is no decision support system to accelerate knowing the level of community satisfaction with the services that have been provided. purpose of this study was to determine the level of public satisfaction with Hajj and Umrah Organizer section at the Tanjungbalai City Ministry of Religion Office. In this study the method used is the servqual method with 5 dimensions. Data collection was carried out through a questionnaire given to 30 respondents who had received services from the Hajj and Umrah Organizer section. Based on the results of the study, it is known that 75% people feel very satisfied, 18.75% people feel satisfied, and 16.15% people feel dissatisfied. The results also show that there is one dimension that has a negative value, namely the dimension of physical evidence regarding waiting chairs.

**Keywords:** Satisfaction; Servqual; Deccission Support.

**Abstrak:** Keberhasilan suatu instansi pemerintah dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh instansi itu sendiri. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus memberikan pelayanan optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar mudah melakukan administrasi. Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat melakukan penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dan mengolah data kuesioner menggunakan aplikasi pengolah angka. Sehingga belum ada sistem pendukung keputusan untuk mempercepat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode servqual dengan 5 dimensi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada 30 responden yang pernah mendapat pelayanan dari bagian Penyelenggara Haji dan Umroh. Berdasarkan hasil penelitian diketahui 75% masyarakat merasa sangat puas, 18,75% masyarakat merasa puas, dan 16,15% masyarakat merasa tidak puas. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat satu dimensi yang bernilai negatif yaitu dimensi bukti fisik mengenai kursi tunggu.

**Kata kunci:** Kepuasan; Servqual; Sistem Pendukung Keputusan.

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan di berbagai bidang kehidupan. Penggunaan teknologi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja, dan membantu dalam pengambilan keputusan yang akurat serta meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat [1]. Dalam organisasi publik penting untuk dilakukan penilaian kinerja untuk mengetahui pencapaian kinerja dari pelaksanaan tugas yang sudah dilakukan [2]. Salah satu cara untuk menilai kinerja yang telah dilakukan adalah dengan memahami kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi masyarakat [3]. Masyarakat setiap harinya menuntut pelayanan yang baik dari pegawai pemerintahan sebagai pelayan publik. Dalam hal ini terkait dengan harapan dan keinginan masyarakat, seperti pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit atau proses yang lama dan menginginkan fasilitas yang baik dapat diberikan oleh pemerintahan [4]

Kementerian Agama merupakan organisasi yang menjalankan fungsi pemerintahan untuk pengurusan dan pengelolaan dari kegiatan keagamaan [5]. Dalam mendukung hal tersebut, maka Kementerian Agama ada di setiap Kabupaten/Kota, salah satunya di Kota Tanjungbalai. Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai beralamat di Jalan. Jendral Sudirman No.113, Sirantau, Tanjungbalai Asahan, Kota Tanjungbalai. Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai merupakan pusat informasi bagi seluruh wilayah Kota Tanjungbalai mengenai hal yang berhubungan dengan keagamaan. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai tentunya diharapkan oleh masyarakat bisa memberikan pelayanan yang optimal dan mengutamakan kebutuhan serta kepuasan masyarakat.

Saat ini dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai masih menyebarkan kuisisioner menggunakan *google form* yang dibagikan melalui *website* resmi Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai. Namun di dalam *google form* tersebut masyarakat hanya dapat memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai tanpa dapat menyampaikan harapannya. Sehingga pihak Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai tidak dapat mengetahui harapan masyarakat yang sebenarnya terhadap pelayanan yang mereka berikan. Selain itu pengolahan data kuesioner juga masih dilakukan dengan menggunakan aplikasi pengolah angka yang dianggap tidak efisien dan tidak optimal karena memakan waktu yang cukup lama dalam proses menghitung hasil kuesioner perkriterianya. Dengan begitu sistem yang ada tidak dapat memberikan informasi secara langsung kepada pihak Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan di bagian tertentu.

Maka untuk memudahkan pihak Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, diperlukan sistem pendukung keputusan dengan metode *Service Quality* menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*. Metode *service quality* adalah suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang didasarkan pada konsep GAP yaitu, kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari pelayanan yang diterima sehingga menunjukkan hasil yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas

dari suatu pelayanan yang sudah diberikan [6]. Dengan menerapkan sistem pendukung keputusan menggunakan metode *service quality* akan membantu permasalahan dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai, dan pihak Kantor Kementerian Agama dapat mengetahui dengan cepat untuk meningkatkan pelayanan di bagian tertentu.

## METODE

*Service quality* atau kualitas layanan mengacu pada perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang diperoleh [7]. Metode *servqual* merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas suatu layanan berdasarkan atribut setiap dimensi, sehingga akan memperoleh nilai GAP. Dimana nilai ini merupakan selisih antara harapan terhadap pelayanan dengan kenyataan dari layanan yang diterima [8]. *Servqual* terbagi pada lima dimensi yaitu, kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) [9]. Langkah- langkah perhitungan menggunakan metode *servqual* yaitu [10]:

1. Menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\Sigma y_i = ((\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma T \times 4) + (\Sigma ST \times 5)) \quad (1)$$

Dimana:

$\Sigma y_i$	: Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
$\Sigma STT$	: Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
$\Sigma TT$	: Jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
$\Sigma CT$	: Jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
$\Sigma T$	: Jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
$\Sigma ST$	: Jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
1,2,3,4	: Skor untuk skala <i>likert</i>

2. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y_i = \frac{\Sigma y_i}{n} \quad (2)$$

Dimana:

$Y_i$	: Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i
$\Sigma y_i$	: Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke –i
$n$	: Jumlah responden

3. Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan persamaan yang sama dengan point 1 mencari nilai hasil harapan atau ekspektasi.
4. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan point 2 mencari hasil rata-rata hasil harapan.
5. Menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *servqual* GAP dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ_i = X_i - Y_i \quad (3)$$

Dimana:

$SQ_i$  : Nilai GAP atribut ke-i

$X_i$  : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

$Y_i$  : Nilai rata-rata harapan ke-i

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini, perhitungan dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*.

### Menentukan Alternatif

Alternatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pada seksi Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai. Data yang digunakan adalah 30 orang responden.

Tabel 1. Data Alternatif

No	Nama Lengkap	Alamat
1	Muhammad Haddad Alwi	Pasar Raya LK.IV Tanjungbalai
2	Anisa Huri	Jl. Sederhana LK, I Tanjungbalai
3	Ganefrizal	Teluk Nibung Tanjungbalai
4	Maksum Marpaung	Jl. Anwar Idris Tanjungbalai
5	Nuraisyah	Jl. Singosari Tanjungbalai
6	Putri Sari	Jl. Nangka LK. II Tanjungbalai
7	Rusdan Panjaitan	Jl. Ongah Rait LK.II Tanjungbalai
8	Mansaleni Lubis	Jl. Husni Thamrin LK. VII Tanjungbalai
9	Zuraidah	Pasar Baru LK.III Tanjungbalai
10	Syaipul Hasibuan	Gg. Aman LK.V Tanjungbalai
11	Sofyan Nasution	Jl. M.Abbas Ujung LK.V Tanjungbalai
12	Sri Aisyah	Jl, Jendral Sudirman Gg, Leci Tanjungbalai
13	Samroh	Jl. LK V Tanjungbalai
14	Arpan Samosir	Jl. Taqwa LK.I Tanjungbalai
15	Helena	Jl. Taqwa LK.I Tanjungbalai
16	Kamaluddin	Jl, Sei Harapan Tanjungbalai
17	Nurdiah	Jl, Sei Terasan LK.II Tanjungbalai
18	Qobul Situmorang	Jl, Letjend Suparpto Tanjungbalai
19	Rosmiana	Jl. Letjend Suprpto Tanjungbalai
20	Erawati	Jl,. Kamboja Lk.II Tanjungbalai
21	Saparuddin	Jl, Jarum-Jarum LK.III Tanjungbalai
22	Dewi Angrieany	Jl. MT. Haryono LK.V Tanjungbalai
23	Hendra Wijaya	Jl,. MT. Hrayono LK.V Tanjungbalai

24	Dinda Aisyah Maharani	Teluk Nibung Tanjungbalai
25	Elida	Jl. Rambutan LK.V Pulau Simardan Tanjungbalai
26	Rosni Yusuf	Jl, Singosari Gading Tanjungbalai
27	Ernawati	Jl. Bahagia No .22 Tanjungbalai
28	Muhammad Taufik Hutapea	Jl. Supratman No.15 Tanjungbalai
29	Nuraini Sinaga	Jl. Pasar Raya Tanjungbalai
30	Fika Aini	Jl, Khairul Anwar Tanjungbalai

**Menentukan Kriteria**

Selanjutnya menentukan kriteria atau atribut pernyataan berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai yang dikelompokkan berdasarkan 5 dimensi *servqual*.

Tabel 2. Data Kriteria

No	Nama Kriteria	Pernyataan
1.	<i>Reliability</i>	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.
		Pegawai memberikan informasi yang akurat.
		Pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan masing-masing jenis pelayanan.
		Pegawai menyampaikan informasi dengan jelas.
2.	<i>Assurance</i>	Pegawai melayani dengan cepat.
		Pegawai bersikap ramah dan sopan.
		Pegawai merahasiakan informasi pribadi.
3.	<i>Responsiveness</i>	Pegawai memberikan respon yang cepat atas pertanyaan masyarakat.
		Pegawai sigap dan cepat dalam menanggapi.
		Pegawai meminta maaf jika terjadi kesalahan.
4.	<i>Tangible</i>	Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.
		Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi.
		Pegawai berpenampilan rapi.
5.	<i>Empathy</i>	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup.
		Pegawai memahami kebutuhan masyarakat.
		Pegawai mau menerima saran.

**Menentukan Bobot**

Menentukan bobot nilai kriteria berdasarkan pengisian responden.

Tabel 3. Bobot Kriteria

Skala Kriteria	Nilai
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Cukup	3
Baik	4
Sangat Baik	5

**Menghitung Bobot Nilai Kinerja dan Nilai Harapan**

Menghitung bobot nilai kinerja dan nilai harapan dengan menghitung jumlah yang memilih sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik.

Tabel 4. Bobot Nilai Kinerja

No.	Variabel	Bobot
		$\sum Xi = (\sum STB \times 1) + (\sum TB \times 2) + (\sum C \times 3) + (\sum B \times 4) + (\sum SB \times 5)$
1	K1	140
2	K2	126
3	K3	140
4	K4	133
5	K5	137
6	K6	133
7	K7	136
8	K8	133
9	K9	136
10	K10	133
11	K11	137
12	K12	98
13	K13	133
14	K14	139
15	K15	135
16	K16	136

Tabel 5. Bobot Nilai Harapan

No.	Variabel	Bobot
		$\sum Xi = (\sum STB \times 1) + (\sum TB \times 2) + (\sum C \times 3) + (\sum B \times 4) + (\sum SB \times 5)$
1	K1	136
2	K2	123
3	K3	134
4	K4	127

5	K5	132
6	K6	129
7	K7	128
8	K8	123
9	K9	136
10	K10	129
11	K11	129
12	K12	127
13	K13	133
14	K14	132
15	K15	128
16	K16	136

**Menghitung Rata-Rata**

Menghitung rata-rata jawaban responden dengan membagikan nilai bobot dengan jumlah responden.

Tabel 6. Rata-Rata Nilai Kinerja dan Nilai Harapan

No	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan
<b>1.</b>	<b>Reliability (Kehandalan)</b>		
1	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	4,667	4,533
2	Pegawai memberikan informasi yang akurat	4,200	4,100
3	Pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan masing-masing jenis pelayanan	4,667	4,467
4	Pegawai menyampaikan informasi dengan jelas	4,433	4,233
<b>2.</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>		
1	Pegawai melayani dengan cepat	4,567	4,400
2	Pegawai bersikap ramah dan sopan	4,433	4,300
3	Pegawai merahasiakan informasi pribadi	4,533	4,267
<b>3.</b>	<b>Responsive (Ketanggapan)</b>		
1	Pegawai memberikan respon yang cepat atas pertanyaan masyarakat	4,433	4,100
2	Pegawai sigap dan cepat dalam menanggapi	4,533	4,533
1	Pegawai memberikan respon yang cepat atas pertanyaan masyarakat	4,433	4,100
2	Pegawai sigap dan cepat dalam menanggapi	4,533	4,533

	3	Pegawai meminta maaf apabila terjadi kesalahan	4,433	4,300
<b>4.</b>	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>			
	1	Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman	4,567	4,300
	2	Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi	3,267	4,233
	3	Pegawai berpenampilan rapi	4,433	4,433
<b>5.</b>	<b>Empathy (Perhatian)</b>			
	1	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup	4,633	4,400
	2	Pegawai memahami kebutuhan masyarakat	4,500	4,267
	3	Pegawai mau menerima saran	4,533	4,533

### Menghitung GAP

Menghitung nilai GAP dengan mengurangkan nilai kinerja dengan nilai harapan.

Tabel 7. Hasil Perhitungan *Servqual*

No	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAP (NK-NH)	Keterangan	
<b>1.</b>	<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
	1	Pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu	4,667	4,533	0,133	Sangat Puas
	2	Pegawai memberikan informasi yang akurat	4,200	4,100	0,100	Sangat Puas
	3	Pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan masing-masing jenis pelayanan	4,667	4,467	0,200	Sangat Puas
	4	Pegawai menyampaikan informasi dengan jelas	4,433	4,233	0,200	Sangat Puas
<b>2.</b>	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
	1	Pegawai melayani dengan cepat	4,567	4,400	0,167	Sangat Puas
	2	Pegawai bersikap ramah dan sopan	4,433	4,300	0,133	Sangat Puas
	3	Pegawai merahasiakan informasi	4,533	4,267	0,267	Sangat Puas



		pribadi				
<b>3.</b>	<b>Responsive (Ketanggapan)</b>					
	1	Pegawai memberikan respon yang cepat atas pertanyaan masyarakat	4,433	4,100	0,333	Sangat Puas
	2	Pegawai sigap dan cepat dalam menanggapi	4,533	4,533	0,000	Puas
	3	Pegawai meminta maaf apabila terjadi kesalahan	4,433	4,300	0,133	Sangat Puas
<b>4.</b>	<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>					
	1	Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman	4,567	4,300	0,267	Sangat Puas
	2	Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi	3,267	4,233	-0,967	Tidak Puas
	3	Pegawai berpenampilan rapi	4,433	4,433	0,000	Puas
<b>5.</b>	<b>Empathy (Perhatian)</b>					
	1	Pegawai memberikan waktu pelayanan yang cukup	4,633	4,400	0,233	Sangat Puas
	2	Pegawai memahami kebutuhan masyarakat	4,500	4,267	0,233	Sangat Puas
	3	Pegawai mau menerima saran	4,533	4,533	0,000	Puas

## SIMPULAN

Menerapkan metode *servqual* dalam sistem pendukung keputusan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang telah diberikan dengan cara menyebar kuesioner berdasarkan 5 dimensi yaitu, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangible*. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* dari 30 responden yang telah mengisi kuesioner maka didapat hasil bahwa, 75% masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan pada seksi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai, sedangkan 18,75% masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pada seksi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai, dan 6,15% masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan pada seksi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 5 dimensi kualitas layanan pada

seksi penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Tanjungbalai didapatkan hasil bahwa ada satu dimensi yang memiliki nilai negatif atau di bawah nol yaitu tangibles (bukti fisik) mengenai ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi. Artinya dimensi pelayanan ini yang harus menjadi prioritas untuk dievaluasi dan ditingkatkan lagi pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. W. Nasution, R. A. YUsa, and Santoso, “PENILAIAN KINERJA LAYANAN DIKANTOR DESA PERKEBUNAN GUNUNG MELAYU DENGAN METODE SERVQUAL,” *J. Comput.*, vol. 31, no. 1, pp. 1–10, 2019, doi: 10.15797/concom.2019..23.009.
- [2] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, “Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL),” *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 3, no. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- [3] H. Effendi, R. A. Dalimunthe, and E. Saputra, “Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik,” *Build. Informatics, Technol. Sciance*, vol. 3, no. 4, pp. 584–592, 2022, doi: 10.47065/bits.v3i4.1403.
- [4] A. C. Kusuma and S. Suflani, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang),” *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 2, pp. 1–8, 2019, doi: 10.35906/jm001.v5i2.359.
- [5] K. Fatmala, D. Lie, Efendi, and L. E. Nainggolan, “Pengaruh Kepribadian Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar,” *Mak. J. Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 66–76, 2019, doi: 10.37403/maker.v5i1.108.
- [6] N. S. B. Perangin-angin and P. Marpaung, “Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang,” *J. Mahajana Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 61–68, 2021.
- [7] S. W. Hati and A. Juliati, “Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE),” *J. Akuntansi, Ekon. dan Manaj. Bisnis*, vol. 7, no. 2, pp. 240–249, 2019.
- [8] A. Cahyani, W. I. Rahayu, and R. N. S. Fatonah, *Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servaqual Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Wighted Product Pada PT. CDA. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.*
- [9] S. Anjayati, “Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual,” *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 32–38, 2021.
- [10] S. Hamidani, V. Amalia, and J. Agustin, “Sistem Pengukuran Kualitas Layanan Pada Perpustakaan SMKN Muara Beliti Menggunakan Metode Servqual,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya*, vol. 02, no. 01, pp. 1–7, 2020.