

Implementasi Metode *Service Quality* Dalam Pelayanan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : PT. Daya Anugrah Mandiri)

Implementation of Service Quality Methods in Customer Satisfaction Services (Case Study: PT. Daya Anugrah Mandiri)

Febriyanti¹, Rika Rosnelly²

^aMahasiswa Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^b Dosen Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

E-mail: febriyantisinaga2001@gmail.com¹, rikarosnelly@gmail.com²

ABSTRAK

PT. Daya Anugrah Mandiri adalah tempat untuk service kendaraan bermotor dan penjualan sparepart dan PT. Daya Anugrah Mandiri menawarkan produk untuk dinikmati oleh para pelanggannya, PT. Daya Anugrah Mandiri harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, harga yang mahal, pelayanan yang seenaknya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka akan bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga PT. Daya Anugrah Mandiri harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan tetap menjadi konsumen pada PT. Daya Anugrah Mandiri. Pada PT. Daya Anugrah Mandiri belum ada aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan. Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Keluhan-keluhan tersebut yang diterima oleh manajemen PT. Daya Anugrah Mandiri misalnya kurang lengkapnya fasilitas, kebersihan, waktu tunggu dalam melayani, fasilitas untuk menunggu pesanan yang kurang memadai, dan lain-lain.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Servqual Quality, PHP, Mysql

ABSTRACT

PT. Daya Anugrah Mandiri is a place for motor vehicle service and spare parts sales and PT. Daya Anugrah Mandiri offers products for its customers to enjoy, PT. Daya Anugrah Mandiri must have a relevant strategy according to the characteristics of its products, a strategy that can be implemented, for example by providing products that are of better quality, cheaper prices, better service, when compared to what its competitors are doing. If the opposite happens, namely products with poor quality, high prices, arbitrary service, then this situation will definitely cause dissatisfaction for customers. As time goes by, companies will emerge that operate in the same field. So that PT. Daya Anugrah Mandiri must maintain service to customers so that customers remain consumers of PT. The Power of Independent Grace. At PT. Daya Anugrah Mandiri does not yet have an application to determine customer satisfaction. So far there has been no questionnaire to determine customer satisfaction, so every complaint is conveyed verbally. These complaints were received by the management of PT. Daya Anugrah Mandiri, for example, lack of complete facilities, cleanliness, waiting time for service, inadequate facilities for waiting for orders, and so on.

Keywords: Customer Satisfaction, Servqual Quality, PHP, Mysql

Info Artikel :

Disubmit: 15 Agustus 2024

Direview: 25 September 2024

Diterima : 02 Oktober 2024

Copyright © 2024 - Journal UPU. All rights reserved..

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. [1]

PT. Daya Anugrah Mandiri adalah tempat untuk service kendaraan bermotor dan penjualan sparepart dan PT. Daya Anugrah Mandiri menawarkan produk untuk dinikmati oleh para pelanggannya, PT. Daya Anugrah Mandiri harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang kurang bagus, harga yang mahal, pelayanan yang tidak baik, maka keadaan ini pasti memberikan ketidakpuasan bagi pelanggan. Seiring dengan perkembangan zaman, maka perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Sehingga PT. Daya Anugrah Mandiri harus mempertahankan pelayanan terhadap pelanggan.

PT. Daya Anugrah Mandiri belum menerapkan aplikasi untuk menentukan kepuasan pelanggan, dan proses pelayanan yang sudah diberikan PT. Daya Anugrah Mandiri belum optimal.[2] Masih terdapat Keluhan masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan selama ini, keluhan yang dimaksud seperti kurangnya transparansi pegawai, rumitnya dalam melakukan pembelian kendaraan, proses pembayaran yang sering bermasalah, dan sering terjadinya ketidaktepatannya waktu dalam memberikan pelayanan serta masih adanya pelayanan yang kurang adil. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan prosedur pelayanan tidak dijalankan sesuai aturan-aturan yang berlaku.[3]

Standar operasional pekerja selalu diharapkan bisa berjalan dengan baik untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan. Kurangnya kualitas pelayanan dalam menjaga kebersihan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pelanggan.[4]. Dengan demikian dibutuhkan aplikasi pelayanan keluhan pelanggan dengan berbasis website, sehingga pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan menggunakan pengisian kuesioner dengan aplikasi berbasis website. Metode yang digunakan adalah *Service Quality*, karena metode *Service Quality* dapat mengatasi kendala dalam hal mengatasi kepuasan pelanggan. Metode *service Quality* karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah [5]

Kouna coffee ialah salah satu kedai kopi yang menyediakan aneka macam minuman kopi dan camilan, baik original maupun kombinasi minuman lain. Seiring berjalannya waktu, banyak bermunculan kafe-kafe dengan konsep berbeda. Tentu saja persaingan di ruang bisnis kafe semakin memanas [6]. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi khusus yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini digunakan metode *service quality* dan *Improvement Gap Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua atribut yang berjumlah 30 pernyataan memiliki nilai gap negatif yang berarti terdapat kesenjangan antara tingkat keinginan pelanggan dengan tingkat kepuasannya. Solusi yang dapat dilakukan oleh Kouna Kafe yaitu melakukan training rutin terkait pelayanan konsumen sehingga staff lebih paham dan loyal dalam melayani pelanggan [7].

Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh terhadap keuntungan sebuah perusahaan seperti semakin sering membeli produk, membeli dalam jumlah yang lebih banyak dan cenderung untuk mencoba produk lain yang ditawarkan perusahaan [8]. Khusus pada pelayanan jasa, kepuasan pelanggan meningkatkan kredibilitas perusahaan terhadap pesaing. Pada penelitian ini dilakukan analisis kualitas pelayanan jasa Kenotarian menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*). Solusi yang sebaiknya dilakukan kantor notaris MT yaitu memberikan pelatihan terhadap karyawan mengenai produk layanan, teknik berkomunikasi yang baik dan mekanisme proses yang fokus pada kepuasan pelanggan [9].

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa; Semakin baik dan memadai setiap layanan yang diberikan dalam bentuk nyata maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, begitu pula jika pelayanan yang diberikan

tidak memadai maka pelanggan merasa tidak puas dan tidak loyal terhadap jasa yang diberikan [10]. Semakin baik dan cepat respon yang dilakukan perusahaan maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, begitu pula jika perusahaan tidak tanggap dalam merespon pelanggan maka tentunya pelanggan merasa tidak puas [11]. Jika perusahaan handal dalam memenuhi tugasnya maka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, begitu pula jika perusahaan tidak handal dalam bekerja tentunya pelanggan merasa tidak puas [12].

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas layanan elektronik yang diberikan Shopee dengan menggunakan E-Service Quality dan metode Diagram Kartesius atau Importance Performance Analysis (IPA). Pengukuran penilaian pelanggan menggunakan perhitungan kesenjangan dengan menguhitung selisih antara tingkat persepsi pelayanan yang diberikan dengan tingkat harapan pelanggan. [13].

Dalam penelitian ini kualitas layanan yang menjadi pokok permasalahan, diukur dengan Service Quality (SERVQUAL) dimana di dalam metode tersebut membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy [14]. Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontribusi penting yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Namun, jika kita melihat ke belakang, situasi pelayanan publik masih memprihatinkan [15].

2. METODE

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan perusahaan yang berdasarkan teori kepuasan pelanggan. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelayanan dalam kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Service Quality. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan atau pun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku atau literatur yang penulis gunakan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti. Studi lapangan meliputi :

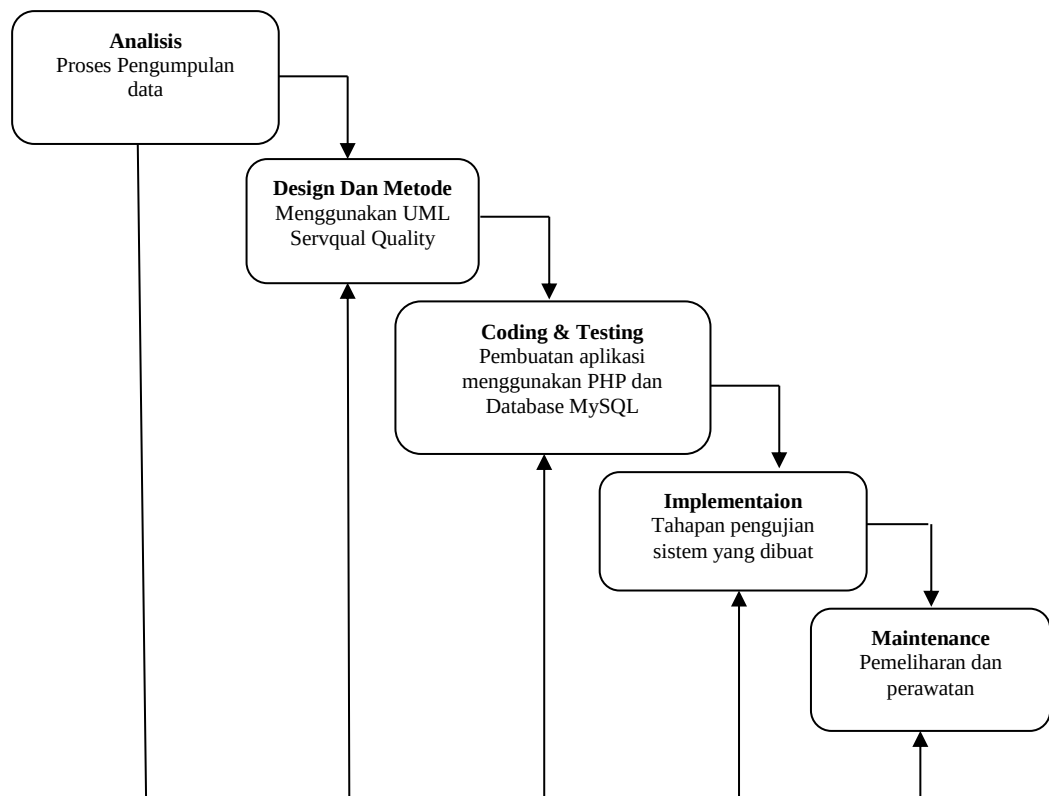
a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan mulai dari pelayanan, penyampaian informasi, dan pelayanan lainnya.

b. *Interview* (Wawancara)

Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan manajemen PT. Daya Anugrah Mandiri untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada PT. Daya Anugrah Mandiri.

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk *Diagram Waterfall* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka Waterfall

Pemetaan penelitian menggunakan *diagram waterfall* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data pelanggan dan data pernyataan.

2. Desain Sistem Dan Metode

Secara umum perancangan sistem pelayanan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Service Quality menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. Penulisan Sinkode Program

Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

4. Pengujian Program

Dalam penelitian ini dilakukan uji coba program dengan Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

5. Pemeliharaan Sistem

Setelah proses uji coba program dilakukan, maka dilakukan pemeliharaan sistem lebih spesifik dengan Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada *user* pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena user membutuhkan perkembangan fungsional

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode servqual terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi servqual yang paling menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
 2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
 3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
 4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
 5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
- Muhammad Daffa Ardiansyah (2022)

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah:

1. Variabel Independen (X_n) = (X_1), (X_2), (X_3), (X_4), (X_5).
2. Variabel dependen (Y). Muhammad Daffa Ardiansyah (2022)

Metode Servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian), dan *Empaty* (Empati).

1. Studi Kasus

PT. Daya Anugrah Mandiri ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi Servqual, yaitu *Tangible* (Fasilitas Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan Kepastian) dan *Empaty* (Empati). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PT. Daya Anugrah Mandiri.

Melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh penulis terdiri dari:

- a. 20 pertanyaan
- b. 100 konsumen (responden) pada PT. Daya Anugrah Mandiri

1. Data Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS PELANGGAN

Nama :
Usia :
Alamat :
Tanggal isi kuesioner :

Berilah tanda Ceklis ($\checkmark$) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan pilihan jawaban:

STS	: Sangat Tidak Setuju	TS	: Tidak Setuju	N	: Netral
S	: Setuju	SS	: Sangat Setuju		

Tabel 1. Data Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			ST S	T S	N	S	S S	ST S	T S	N	S	S S
<i>Realibility / Kehandalan</i>	1	Menyediakan beragam produk										
	2	PT Daya Anugrah Mandiri menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan										
	3	Transaksi pembayaran yang mudah										
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen										
	5	Harga produk sangat terjangkau										
	6	Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini										
<i>Assurance / Jaminan</i>	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen										
	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan										
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyamans										
	10	Produk yang dihasilkan berkualitas										
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitas Kipas angin, kursi dan kamar mandi										
<i>Responsive nes / Daya Tanggap</i>	12	Memberikan free bonus seperti potongan harga, dan free produk lainnya kepada pelanggan tetap										
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen										
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen										
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk										
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	16	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan										
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT Daya Anugrah Mandiri sehingga dapat membuat betah konsumen										
	18	Lokasi PT Daya Anugrah Mandiri yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen										
<i>Empathy / Empati</i>	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah										
	20	Perusahaan sering memberi hadiah kepada konsumen										

2. Hasil Pengisian Kuesioner

Berikut Hasil Pengisian Kuesiner dari 100 pelanggan PT Daya Anugrah Mandiri:

Tabel 2. Hasil Pengisian Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STS	T S	N	S	S S	ST S	T S	N	S	S S
Realibility / Kehandalan	1	Menyediakan beragam produk	0	0	23	41	36	0	0	23	38	39
	2	PT Daya Anugrah Mandiri menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	0	0	28	31	41	0	0	31	36	33
	3	Transaksi pembayaran yang mudah		0	29	35	36	0	0	28	34	38
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	0	0	32	31	37	0	0	30	33	37
	5	Harga produk sangat terjangkau	0	1	32	33	34	0	0	31	41	28
	6	Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	0	0	35	31	34	0	0	32	34	34
Assurance / Jaminan	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	0	0	32	31	37	0	0	29	40	31
	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan	0	0	34	29	37	0	0	31	40	29
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyamans	0	0	34	31	35	0	0	31	39	30
	10	Produk yang dihasilkan berkualitas	0	0	31	34	35	0	0	37	32	31
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitas Kipas angin, kursi dan kamar mandi	0	0	31	35	34	0	0	36	32	32
Responsive / Daya Tanggap	12	Memberikan free bonus seperti potongan harga, dan free produk lainnya kepada pelanggan tetap	0	0	29	41	30	0	0	32	42	26
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	0	0	27	37	36	0	0	35	27	38
	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	0	0	38	39	23	0	0	29	42	29
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk	0	0	34	30	36	0	0	33	33	34
Tangible / Bukti Langsung	16	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	0	0	30	28	42	0	0	29	39	32
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT Daya Anugrah Mandiri	0	0	33	39	28	0	0	31	39	30

		sehingga dapat membuat betah konsumen										
	18	Lokasi PT Daya Anugrah Mandiri yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	0	0	36	29	35	0	0	38	28	34
Empathy / Empati	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	0	0	35	34	31	0	0	38	37	25
	20	Perusahaan sering memberi hadiah kepada konsumen	0	0	20	41	39	0	0	40	32	28

3. Tingkat Kepuasan

Pada metode *Servqual Quality* juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

Kinerja (X) = $((1*STS) + (2*TS) + (3*N) + (4*S) + (5*SS)) / \text{jumlah responden}$

Harapan (Y) = $((1*STS) + (2*TS) + (3*N) + (4*S) + (5*SS)) / \text{jumlah responden}$

b. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan = $(\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$

4. Perhitungan nilai kinerja dan harapan

Perhitungan tiap dimensi:

1. *Realibility* / Keandalan

a. Menyediakan beragam produk

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*23) + (4*41) + (5*36)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 69 + 164 + 180) / 100 \\ &= 4,13\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*23) + (4*38) + (5*39)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 69 + 152 + 195) / 100 \\ &= 4,16\end{aligned}$$

b. PT Daya Anugrah Mandiri menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*28) + (4*31) + (5*41)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 84 + 124 + 205) / 100 \\ &= 4,13\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*36) + (5*33)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 93 + 144 + 165) / 100 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

c. Transaksi pembayaran yang mudah

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*35) + (5*36)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 87 + 140 + 180) / 100 \\ &= 4,07\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*28) + (4*34) + (5*38)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 84 + 136 + 190) / 100 \\ &= 4,10\end{aligned}$$

d. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*31) + (5*37)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 96 + 124 + 185) / 100 \\ &= 4,05\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*33) + (5*37)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 90 + 132 + 185) / 100 \\ &= 4,07\end{aligned}$$

- e. Harga produk sangat terjangkau

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*1) + (3*32) + (4*33) + (5*34)) / 100 \\ &= (0 + 2 + 36 + 52 + 170) / 100 \\ &= 4,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*41) + (5*28)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 91 + 164 + 140) / 100 \\ &= 3,97\end{aligned}$$

- f. Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*35) + (4*31) + (5*34)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 105 + 124 + 170) / 100 \\ &= 3,99\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*34) + (5*34)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 96 + 136 + 170) / 100 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

2. Assurance / Jaminan

- a. Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*31) + (5*37)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 96 + 124 + 185) / 100 \\ &= 4,05\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*40) + (5*31)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 87 + 160 + 155) / 100 \\ &= 4,02\end{aligned}$$

- b. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*34) + (4*29) + (5*37)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 102 + 116 + 185) / 100 \\ &= 4,03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*40) + (5*29)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 93 + 160 + 145) / 100 \\ &= 3,98\end{aligned}$$

- c. Penawaran produk sangat aman dan nyaman

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*34) + (4*31) + (5*35)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 102 + 124 + 175) / 100 \\ &= 4,01\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*39) + (5*30)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 93 + 156 + 150) / 100 \\ &= 3,99\end{aligned}$$

- d. Produk yang dihasilkan berkualitas

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*34) + (5*35)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 93 + 136 + 175) / 100 \\ &= 4,04\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*37) + (4*32) + (5*31)) / 100 \\ &= (0 + 0 + 101 + 128 + 155) / 100 \\ &= 3,94\end{aligned}$$

- e. Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, kursi dan kamar mandi

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*35) + (5*34)) / 100$$

$$\begin{aligned}
 &= (0 + 0 + 93 + 140 + 170) / 100 \\
 &= 4,03 \\
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*36) + (4*32) + (5*32)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 108 + 128 + 160) / 100 \\
 &= 3,96
 \end{aligned}$$

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

- a. Memberikan free bonus seperti potongan harga, dan free produk lainnya kepada pelanggan tetap

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*41) + (5*30)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 87 + 164 + 150) / 100 \\
 &= 4,01
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*32) + (4*42) + (5*26)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 96 + 168 + 130) / 100 \\
 &= 4,10
 \end{aligned}$$

- b. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*27) + (4*37) + (5*36)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 81 + 148 + 180) / 100 \\
 &= 4,09
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*35) + (4*27) + (5*38)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 105 + 108 + 190) / 100 \\
 &= 4,03
 \end{aligned}$$

- c. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*38) + (4*39) + (5*23)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 114 + 156 + 115) / 100 \\
 &= 3,85
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*42) + (5*29)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 87 + 168 + 145) / 100 \\
 &= 4,00
 \end{aligned}$$

- d. Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*34) + (4*30) + (5*36)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 102 + 120 + 180) / 100 \\
 &= 4,02
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*33) + (4*33) + (5*34)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 99 + 132 + 170) / 100 \\
 &= 4,01
 \end{aligned}$$

4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*30) + (4*28) + (5*42)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 90 + 112 + 210) / 100 \\
 &= 4,12
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*29) + (4*39) + (5*32)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 87 + 156 + 160) / 100 \\
 &= 4,03
 \end{aligned}$$

- b. Kebersihan serta kenyamanan PT Daya Anugrah Mandiri sehingga dapat membuat betah konsumen

$$\begin{aligned}
 \text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*33) + (4*29) + (5*28)) / 100 \\
 &= (0 + 0 + 99 + 116 + 140) / 100 \\
 &= 3,95
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*31) + (4*39) + (5*30)) / 100
 \end{aligned}$$

$$= (0 + 0 + 93 + 156 + 150) / 100$$

$$= 3,99$$

- c. Lokasi PT Daya Anugrah Mandiri yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*36) + (4*29) + (5*35)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 108 + 116 + 175) / 100$$

$$= 3,99$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*38) + (4*28) + (5*34)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 104 + 102 + 170) / 100$$

$$= 3,96$$

5. *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*35) + (4*34) + (5*31)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 105 + 136 + 155) / 100$$

$$= 3,96$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*38) + (4*37) + (5*25)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 114 + 138 + 125) / 100$$

$$= 3,87$$

- b. Toko sering memberi hadiah kepada konsumen

$$\text{Kinerja (X)} = ((1*0) + (2*0) + (3*20) + (4*41) + (5*39)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 60 + 164 + 195) / 100$$

$$= 4,19$$

$$\text{Harapan (Y)} = ((1*0) + (2*0) + (3*40) + (4*32) + (5*28)) / 100$$

$$= (0 + 0 + 102 + 180 + 105) / 100$$

$$= 3,88$$

5. Menghitung nilai tingkat kepuasan

Setelah perhitungan nilai Kinerja dan Harapan maka akan dilakukan perhitungan nilai tingkat Kepuasan untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

Menghitung Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))

1. *Realibility* / Kehandalan

- a. Menyediakan beragam produk

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,13 / 4,21)$$

$$= 0,99$$

- b. PT Daya Anugrah Mandiri menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,13 / 4,02)$$

$$= 1,03$$

- c. Transaksi pembayaran yang mudah

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,07 / 4,1)$$

$$= 0,99$$

- d. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,05 / 4,07)$$

$$= 1,00$$

- e. Harga produk mebel sangat terjangkau

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4 / 3,97)$$

$$= 1,01$$

- f. Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (3,99 / 4,02)
= 0,99

2. *Assurance* / Jaminan

- a. Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,05 / 4,02)
= 1,01

- b. Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,03 / 3,98)
= 1,01

- c. Penawaran produk sangat aman dan nyaman
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,01 / 3,99)
= 1,01

- d. Produk \ yang dihasilkan berkualitas
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,04 / 3,94)
= 1,03

- f. Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, kursi dan kamar mandi
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,03 / 3,96)
= 1,02

3. *Responsiveness* / Daya Tanggap

- a. Memberikan free bonus seperti potongan harga, dan free produk lainnya kepada pelanggan tetap
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,01 / 4,10)
= 0,98

- b. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,09 / 4,03)
= 1,01

- c. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (3,85 / 4,00)
= 0,96

- d. Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,02 / 4,01)
= 1,00

4. *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan
Tingkat Kepuasan = (Kinerja (X) / Harapan (Y))
= (4,12 / 4,03)
= 1,02

- b. Kebersihan serta kenyamanan PT Daya Anugrah Mandiri sehingga dapat membuat betah konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,95 / 3,99)$$

$$= 0,99$$
- d. Lokasi PT Daya Anugrah Mandiri yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,99 / 3,96)$$

$$= 1,01$$
5. *Empathy* / Empati
- a. Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (3,96 / 3,87)$$

$$= 1,02$$
- b. Toko sering memberi hadiah kepada konsumen

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

$$= (4,19 / 3,88)$$

$$= 1,08$$

Keterangan:

Tidak Puas : Tingkat kepuasan < 1

Puas : Tingkat Kepuasan >= 1

Tabel 3. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Dimensi	No.	Pertanyaan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
			Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
<i>Realibility</i> / Kehandalan	1	Menyediakan beragam produk	4,13	4,16	0,99	Tidak Puas
	2	PT Daya Anugrah Mandiri menyediakan informasi tentang produk yang ditawarkan	4,13	4,02	1,02	Puas
	3	Transaksi pembayaran yang mudah	4,07	4,10	0,99	Tidak Puas
	4	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap konsumen	4,05	4,07	1,00	Puas
	5	Harga produk sangat terjangkau	4,00	3,97	1,01	Puas
	6	Produk yang ditawarkan mengikuti tren saat ini	3,99	4,02	0,99	Tidak Puas
<i>Assurance</i> / Jaminan	7	Memberikan harga spesial (diskon) berupa kupon yang akan di kumpulkan konsumen	4,05	4,02	1,01	Puas
	8	Karyawan yang bekerja sudah diuji keahlian pelayanan	4,03	3,98	1,01	Puas
	9	Penawaran produk sangat aman dan nyamans	4,01	3,99	1,01	Puas
	10	Produk yang dihasilkan berkualitas	4,04	3,94	1,03	Puas
	11	Ruangan yang nyaman di fasilitasi Kipas angin, kursi dan kamar mandi	4,03	3,96	1,02	Puas
<i>Responsivenes</i> / Daya Tanggap	12	Memberikan free bonus seperti potongan harga, dan free produk lainnya kepada pelanggan tetap	4,01	4,10	0,98	Tidak Puas
	13	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap konsumen	4,09	4,03	1,01	Puas

	14	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen	3,85	4,00	0,96	Tidak Puas
	15	Kemampuan karyawan dalam menguasai pelayanan produk	4,02	4,01	1,00	Puas
Tangible / Bukti Langsung	16	Produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak khawatir dengan produk yang dihasilkan	4,12	4,03	1,02	Puas
	17	Kebersihan serta kenyamanan PT Daya Anugrah Mandiri sehingga dapat membuat betah konsumen	3,95	3,99	0,99	Tidak Puas
	18	Lokasi PT Daya Anugrah Mandiri yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh konsumen	3,99	3,96	1,01	Puas
Empathy / Empati	19	Memperlakukan konsumen dengan baik, sopan dan ramah	3,96	3,87	1,02	Puas
	20	Perusahaan sering memberi hadiah kepada konsumen	4,19	3,88	1,08	Puas
TOTAL RATA-RATA			4,04	4,01	1,01	Puas

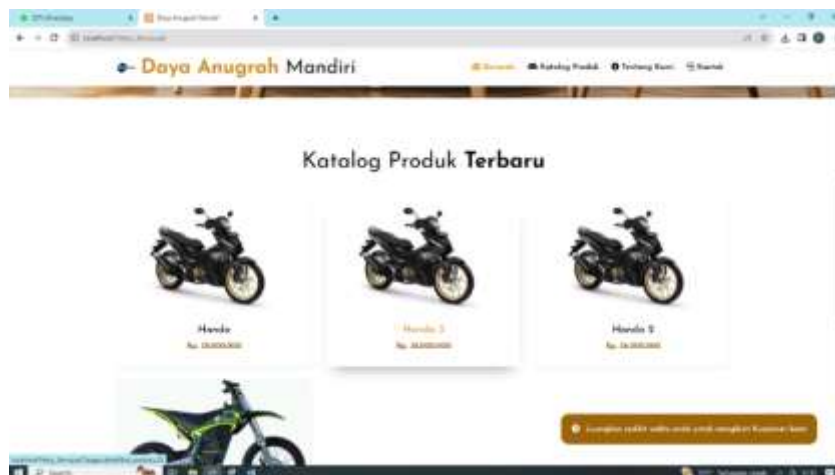
Berdasarkan Tabel.3 di atas dapat terlihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas bernilai $1.01 < 1$, dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas terhadap dimensi kualitas kinerja karyawan yang diberikan oleh PT. Daya Anugrah Mandiri.

Namun berdasarkan nilai tingkat kepuasan per dimensi memiliki nilai yang beragam dengan jumlah tingkat kepuasan, pelanggan merasa puas sebanyak 67% atau sebanyak 14 pertanyaan dari 20 pertanyaan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang ada pada PT. Daya Anugrah Mandiri dan pelanggan merasa tidak puas sebanyak 33% atau sebanyak 6 pertanyaan dari 20 pertanyaan merasa tidak puas terhadap pelayanan PT. Daya Anugrah Mandiri.

B. Hasil

1. Tampilan *Form* Data Katalog Produk

Form ini menampilkan pilihan data katalog produk, ketika memilih data katalog produk maka program akan menampilkan data katalog produk. Gambar tampilan *form* data katalog produk dapat pada gambar 2:



Gambar 2. Tampilan *Form* Katalog Produk

2. Tampilan *Form* Data Isi Kuisioner

Form ini menampilkan pilihan data isi kuisioner, ketika memilih data isi kuisioner maka program akan menampilkan data isi kuisioner. Gambar tampilan *form* data isi kuisioner dapat pada gambar 3:

Gambar 3 Tampilan *Form* Isi Kuis

3. Tampilan *Form* Data Kontak

Form ini menampilkan pilihan data kontak, ketika memilih data kontak maka program akan menampilkan data kontak. Gambar tampilan *form* data ha kontak dapat pada gambar 4:

Gambar 4. Tampilan *Form* Kontak

4. Tampilan *Form* Data Tentang

Form ini menampilkan pilihan data tentang, ketika memilih data tentang maka program akan menampilkan data tentang. Gambar tampilan *form* data tentang dapat pada gambar 5.

Gambar 5. Tampilan *Form* Tentang

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Penerapan Metode *Service Quality* Dalam Pelayanan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Berbasis Web, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan membangun aplikasi pelayanan keluhan pelanggan PT. Daya Anugrah Mandiri maka dapat menghasilkan hasil pelayanan keluhan pelanggan.
2. Dengan adanya sistem ini maka akan sangat membantu untuk mempercepat pengolahan data dalam penanganan pelayanan keluhan pelanggan dengan menggunakan aplikasi web.
3. Hasil penelitian ini menampilkan hak akses konsumen dan perusahaan dalam interaksi pelayanan keluhan pelanggan sehingga dapat diketahui pelayanan yang akan di tingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian Skripsi ini.

REFERENSI

- [1] Alfina, O., & Harahap, F. (2019). Pemodelan Uml Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Siswa Siswa Tunagrahita. *Methomika : Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 143–150.
- [2] Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 150-155.
- [3] Ardiansyah, M. D., Ismiah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Penerapan Metode Service Quality pada UD. Triple-X untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat)*, 6(2), 19-24.
- [4] Aris. (2019). *Aplikasi Sistem Informasi Penggajian Pegawai Pada*. 6–8.
- [5] B, Muhammad Auliya. S, Yan Watequlis .R, I. F. (2019). Menggunakan Metode Smart (Simple Multi-Attribute Rating Technique). *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 34–36.
- [6] Dn, H. D. Q. J. D. (2016). *6Lvwhp 3Hqgxnxqj .Hsxwxdq Xqwxn 0Hqhqwxdq 6Lvzd %Husuhvwdvl \Dqj /D\Dn 0Hqmdgl 6Lvzd 7Hodgdq*. 8(1).
- [7] Hardiasyah, & Mas, N. (2019). Faktor-Faktor Motivasi Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- [8] Hariyanto, S., Maskur, M., & Nuryasin, I. (2020). Implementasi Metode Servqual Untuk Evaluasi Pelayanan Berbasis Web Studi Kasus: Puskesmas Talun Kabupaten Blitar. *Jurnal Repositor*, 2(2), 177-184.
- [9] Irawan, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (ServQual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58-64.
- [10] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarto, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2020.29023>
- [11] Kaban, R., Yunita, W., & Faradillah, Y. (2019). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Android (Study Kasus : Pt . Als Terminal Pasar X Tanjung Beringin). *Jurnal Manajemen ...*, 32(1). <https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/54>

- [12] Khaliq, R. (2019). ***Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry***. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47-64.
- [13] Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11.
- [14] Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- [15] Hutasuhut, M. F. M., & Rosnelly, R. (2023). Perancangan Dan Implementasi Sistem Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Mobile. *Jurnal Info Digit (JID)*, 1(2), 756-769.