

Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web

Application Of Service Quality Method To Measure The Level Of Customer Satisfaction With Web-Based Taxation Services

Julia Sundari Rizky^{a,1}, Ratna Sri Hayati^{b,2}

^aSistem Informasi Univeristas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia, Medan, 20241 - 20244, Indonesia

^bSistem Informasi Univeristas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia, Medan, 20241 - 20244, Indonesia

juliasundarii@gmail.com¹, ratnayach@gmail.com²

ABSTRAK

PUD Pasar Kota Medan merupakan bergerak dalam bidang pepajakan yang beralamat di Jl. Pendidikan Psr Inpres Lt 2 Medan PUD Pasar Kota Medan menangani pembayaran kontribusi perpajakan. Setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pajak dilakukan di PUD Pasar Medan sehingga masyarakat juga dapat melihat kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah yang terjadi adalah sering terjadinya pelaporan keluhan kualitas pelayanan perpajakan di PUD Pasar Kota Medan diantaranya sambutan yang kurang hangat, fasiilitas untuk menunggu tidak tersedia, kinerja yang kurang cepat dan lain sebagainya. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan sehingga dapat mengetahui langkah yang dapat dilakukan selanjutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (ServQual) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan. Dengan adanya aplikasi menggunakan metode Service Quality maka PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan.

Kata Kunci: Penerapan, Metode Service Quality, Kepuasan, Pelanggan, Pelayanan, Perpajakan, Web.

ABSTRACT

PUD Pasar Kota Medan is engaged in the taxation sector with its address at Jl. Education Psr Inpres Lt 2 Medan PUD Pasar Kota Medan handles the payment of tax contributions. Every person who pays taxes is made at PUD Pasar Medan so that people can also see the quality of the services provided. The problem that occurs is the frequent reporting of complaints about the quality of tax services at PUD Pasar Kota Medan, including a less than warm welcome, facilities for waiting not available, performance that is not fast enough and so on. Therefore, we need a way so that PUD Pasar Kota Medan can measure the level of customer satisfaction with tax services so that they can find out what steps can be taken next to improve the quality of tax services. This research uses the Service Quality (ServQual) method to measure the level of customer satisfaction with tax services. With an application using the Service Quality method, PUD Pasar Kota Medan can measure the level of customer satisfaction with tax services.

Keywords : Keywords: Application, Service Quality Methods, Satisfaction, Customers, Service, Taxation, Web

Info Artikel :

Disubmit:04 Juli 2023

Direview: 15 Agustus 2023

Diterima :26 September 2023

Copyright © 2024 – CSRID Journal. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

PUD Pasar Kota Medan merupakan bergerak dalam bidang perajakan yang beralamat di Jl. Pendidikan Psr Inpres Lt 2 Medan PUD Pasar Kota Medan menangani pembayaran kontribusi perpajakan. Setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pajak dilakukan di PUD Pasar Medan

sehingga masyarakat juga dapat melihat kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah yang terjadi adalah sering terjadinya pelaporan keluhan kualitas pelayanan perpajakan di PUD Pasar Kota Medan diantaranya sambutan yang kurang hangat, fasilitas untuk menunggu tidak tersedia, kinerja yang kurang cepat dan lain sebagainya. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan sehingga dapat mengetahui langkah yang dapat dilakukan selanjutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan.

Komputer sudah banyak membantu kinerja manusia dalam berbagai bidang pengolahan data. Oleh karena itu peneliti memanfaatkan teknologi komputer untuk membuat aplikasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan. Namun untuk mendapatkan hasil yang tepat dibutuhkan sebuah metode yang dapat memberikan hasil yang tepat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sapriyanto, dkk (2020) mengenai Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis Ringan Sepeda Motor Dengan Metode *Service Quality*, penelitian Supriyanto

menghasilkan kesimpulan yaitu hasil analisis tingkat persepsi dan harapan diketahui bahwa rata-rata tingkat persepsi pada dimensi *reliability* adalah sebesar (3,45), dimensi *responsiveness* (3,42), dimensi *assurance* (3,54), dimensi *empathy* (3,83), dan dimensi *tangible* (3,58), sedangkan untuk analisis tingkat harapan pada dimensi *reliability* (4,11), dimensi *responsiveness* (4,0), dimensi *assurance* (3,95), dimensi *empathy* (3,94), dan dimensi *tangible* (3,92).

Dengan adanya aplikasi menggunakan metode *Service Quality* maka PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menyimpulkan judul “Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web”.

2. METODE

Service Quality (ServQual) digunakan untuk mengukur suatu variabel yang bertujuan untuk menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara untuk membenahi kualitas jasa. Metode *service quality* ini berfungsi untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*), dan Nyata (*Tangibles*). (Ilman et al., 2020). Terakhir, selesaikan konten dan pengeditan organisasi sebelum memformat. Harap perhatikan hal-hal berikut saat mengoreksi ejaan dan tata bahasa:

A. Keandalan (*Reliability*)

Memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

B. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli dengan harapan pelanggan merupakan dimensi.

C. Kepastian (*Assurance*)

Memberikan rasa aman dari bahaya, resiko dan keraguan. Perhitungan gap dalam konsep Servqual dapat dilihat dari selisih *perceived service* dengan nilai *expected service*.

D. Kepedulian (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan untuk menjalin hubungan yang baik, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dalam konteks lain, empati

juga dapat diartikan sebagai pemberian perhatian tulus dan sikap individual atau pribadi terhadap para pelanggan dengan upaya untuk memahami keinginan mereka

E. Nyata (*Tangibles*)

Ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan sarana komunikasi. Ini dapat mencakup penilaian terhadap penampilan fasilitas fisik seperti bangunan dan ruang front office, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, serta penampilan karyawan (Wisudawati & Saputro, 2020). Penilaian kualitas layanan diperoleh melalui penggunaan kuisioner berdasarkan harapan dan kepuasan, yang dihitung dengan rumus tertentu.

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kualitas Pelayanan Nasabah E = Harapan Nasabah

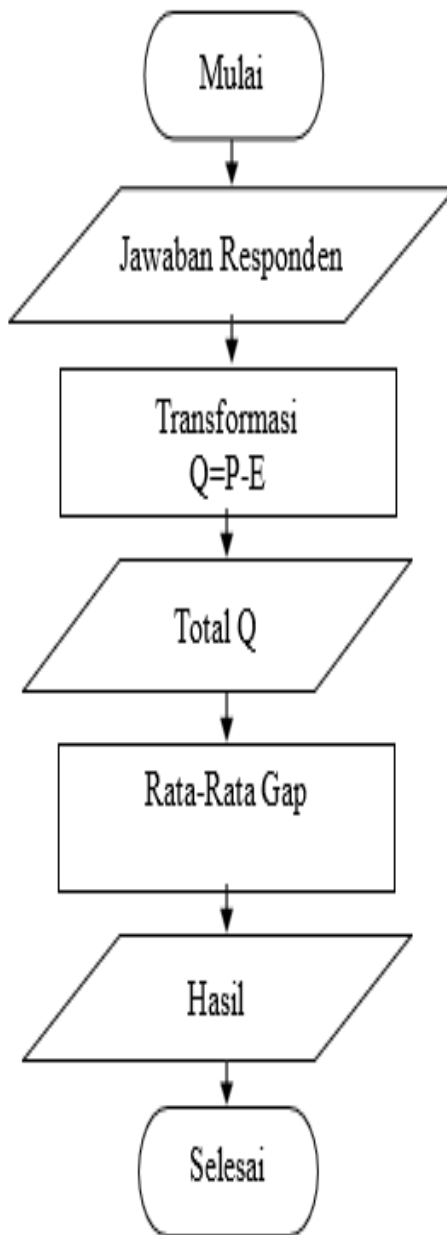
E = Harapan Nasabah

P = Persepsi Nasabah. (Ardiansyah et al., 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PUD Pasar Kota Medan merupakan bergerak dalam bidang perajakan yang beralamat di Jl. Pendidikan Psr Inpres Lt 2 Medan PUD Pasar Kota Medan menangani pembayaran kontribusi perpajakan. Setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pajak dilakukan di PUD Pasar Medan sehingga masyarakat juga dapat melihat kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah yang terjadi adalah sering terjadinya pelaporan keluhan kualitas pelayanan perpajakan di PUD Pasar Kota Medan diantaranya sambutan yang kurang hangat, fasilitas untuk menunggu tidak tersedia, kinerja yang kurang cepat dan lain sebagainya. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan sehingga dapat mengetahui langkah yang dapat dilakukan selanjutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan. PUD Pasar Kota Medan merupakan bergerak dalam bidang perajakan yang beralamat di Jl. Pendidikan Psr Inpres Lt 2 Medan PUD Pasar Kota Medan menangani pembayaran kontribusi perpajakan. Setiap masyarakat yang melakukan pembayaran pajak dilakukan di PUD Pasar Medan sehingga masyarakat juga dapat melihat kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah yang terjadi adalah sering terjadinya pelaporan keluhan kualitas pelayanan perpajakan di PUD Pasar Kota Medan diantaranya sambutan yang kurang hangat, fasilitas untuk menunggu tidak tersedia, kinerja yang kurang cepat dan lain sebagainya. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan sehingga dapat mengetahui langkah yang dapat dilakukan selanjutnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan. Dengan adanya aplikasi menggunakan metode *Service Quality* maka PUD Pasar Kota Medan dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan.

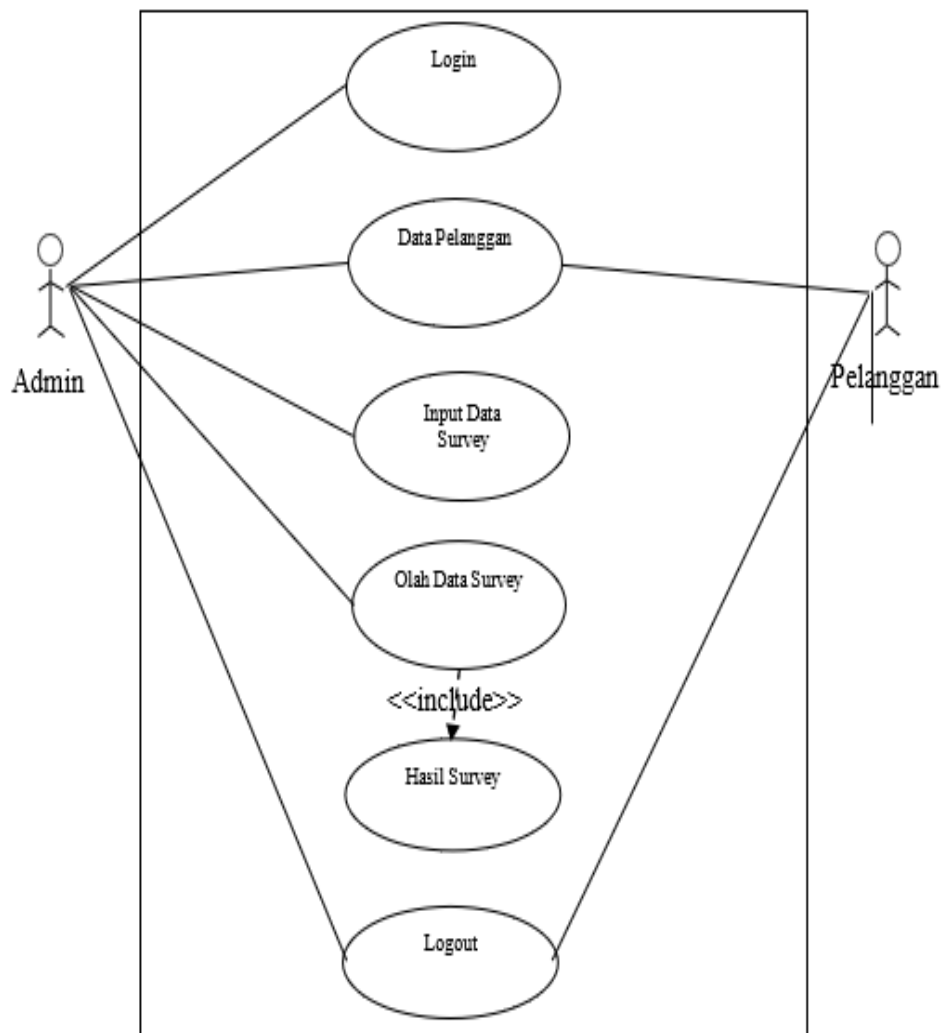
Berikut ini adalah flowchart metode dari penerapan metode *Service Quality* (ServQual) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpajakan dapat dilihat pada gambar III.1. Judul, atau kepala, adalah perangkat organisasi yang memandu pembaca melalui makalah Anda. Ada dua jenis: kepala komponen dan kepala teks.



Gambar III.1. Flowchart Metode Service Quality (ServQual)

1. Use Case Diagram

Dalam Dalam penyusunan suatu program diperlukan suatu model data yang berbentuk diagram yang dapat menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan di bangun. Maka digambarlah suatu bentuk diagram *Use Case* yang dapat dilihat pada gambar III.2:



Gambar III.2. Use Case Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web

1. Tampilan Hasil

Tampilan hasil dari Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan Form Login

Gambar IV.1 menampilkan formulir login dari penerapan Metode Kualitas Layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpajakan berbasis web.

ServQual julia@gmail.com +62 895-3282-78652

Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web

USERNAME: Admin

PASSWORD:

Gambar IV.1. Tampilan Form Login**2. Tampilan Form Menu**

Gambar IV.2 menunjukkan antarmuka menu dari implementasi Metode Kualitas Layanan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpajakan berbasis web.

**Gambar IV.2. Tampilan Form Menu****3. Tampilan Form Pelanggan**

Gambar IV.3 memperlihatkan antarmuka formulir Pelanggan dari implementasi Metode Kualitas Layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpajakan berbasis web.

ServQual julia@gmail.com +62 895-3282-79652				
Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web				
HOME PELANGGAN PERNYATAAN SURVEY EXIT				
DATA PELANGGAN Pengguna Dapat Menyimpan, Mengubah Dan Menghapus Data Pelanggan.				
ID PELANGGAN	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	AKSI
21				
20	M. Bagus Syahputra	35 Tahun	Laki-Laki	
19	Ragus Suahputra	41 Tahun	Laki-Laki	

Gambar IV.3. Tampilan *Form* Pelanggan

4. Tampilan *Form* Pernyataan

Gambar IV.4 menunjukkan antarmuka formulir Pernyataan dari penerapan Metode Kualitas Layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpajakan berbasis web.

PERNYATAAN	AKSI
Bagaimana pendapat anda tentang Kenyamanan Dan Kebersihan Ruangan	
Bagaimana pendapat anda tentang Penyerahan Hasil	
Bagaimana pendapat anda tentang Lebih Murah Dari Harga Pasaran	
Bagaimana pendapat anda tentang Tidak Mengutamakan Keuntungan	
Bagaimana pendapat anda tentang harga yang Dapat Dijangkau Masyarakat	
Bagaimana pendapat anda tentang Potongan Harga	
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penawaran Harga	
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kebersihan Produk	

Gambar IV.4. Tampilan *Form* Pernyataan

5. Tampilan *Form* Survey

Gambar IV.5 menunjukkan antarmuka formulir Survei dari penerapan Metode Kualitas Layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpajakan berbasis web..

ServQual julia@gmail.com +62 895-3282-78652

Penerapan Metode Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web

Jawab pernyataan Berikut :

PELANGGAN

Pilih Jawaban :

Atribut	Persenpai	Harapan
Bagaimana pendapat anda tentang Kenyamanan Dan Kebersihan Ruangan		
Bagaimana pendapat anda tentang Penyerahan Hasil		
Bagaimana pendapat anda tentang Lebih Murah Dari Harga Pasar		
Bagaimana pendapat anda tentang Tidak Mengutamakan Keuntungan		
Bagaimana pendapat anda tentang harga yang Dapat Dijangkau Masyarakat		
Bagaimana pendapat anda tentang Potongan Harga		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penawaran Harga		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kebersihan Produk		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kebersihan Perusahaan		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kebersihan Peralatan		
Bagaimana Pendapat Anda Mengenai Kebersihan Fasilitas		
Bagaimana pendapat anda tentang Kebersihan Dan Kerapian Karyawan		
Bagaimana Pendapat Anda Mengenai Kebersihan Karyawan		
Bagaimana pendapat anda tentang Keramah Tamahan		
Bagaimana pendapat anda tentang Pembayaran Yang Mudah		

Gambar IV.5. Tampilan *Form Survey*

6. Tampilan *Form Hasil Survey*

Gambar IV.6 menunjukkan antarmuka formulir Hasil Survei dari penerapan Metode Kualitas Layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpajakan berbasis web.

TANGGAL	PELANGGAN	TOTAL NILAI	AKSI
01/05/2023	Fathia Pulungan	13 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Niko Ardiansayah	19 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Gultom Tampubolon	17 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Fahrezi Al-Azam	12 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Bambang Nasution	18 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Dewi Kartika	18 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Rodiah Srg	18 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Sri Alsyah	21 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Karina Hasan	19 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Juwita Sri Rahayu	37 (Kurang Puas)	
01/05/2023	Rahmawati	26 (Cukup Puas)	
01/05/2023	Lindawati Hrp	53 (Sangat Puas)	
01/05/2023	Fari Yukita	50 (Sangat Puas)	

Gambar IV.6. Tampilan *Form Hasil Survey*

3. Pembahasan

Untuk melaksanakan Penerapan Metode Service Quality dalam mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Perpajakan Berbasis Web, diperlukan perangkat keras dan perangkat lunak agar pengembangan aplikasi dapat berjalan secara optimal. Berikut adalah persyaratan perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan:

1. Perangkat Keras:
Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. Processor Core i3
 - b. RAM minimal 1 GB
 - c. Hardisk minimal 80 GB
2. Perangkat Lunak:
 - a. Sistem Operasi Windows
 - b. Notepad++
 - c. Appserv
 - d. Web Browser

A. Uji Coba Program

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan *Blackbox Testing*.

B. Hasil Uji Coba

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat disimpulkan hasil yang didapatkan yaitu:

1. *Interface* rancangan telah sesuai dengan *Interface* hasil.
2. Metode *Service Quality* telah diterapkan pada aplikasi yang dibuat.
3. *Interface* aplikasi memudahkan pengguna dalam penggunaan aplikasi.
4. Aplikasi yang telah dibuat berjalan dengan baik.
5. Aplikasi yang telah dibuat tidak memiliki kesalahan logika.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan penulis mengenai kelebihan dari sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang telah dibuat menggunakan metode *Service Quality* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
2. Aplikasi yang telah dibuat dapat langsung memberikan pernyataan kepada pelanggan.
3. Penggunaan dan proses aplikasi tidak memakan waktu yang lama.

Adapun kesimpulan penulis mengenai kekurangan dari sistem yang diusulkan adalah:

1. Aplikasi yang telah dibuat hanya untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
2. Aplikasi yang telah dibuat hanya dapat digunakan berbasis *web*.
3. Aplikasi yang telah dibuat tidak memiliki petunjuk penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan. Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan aplikasi Penerapan Metode *Service Quality* (ServQual) Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PUD Pasar Kota Medan maka kualitas pelayanan Pada Kota Medan dapat ditingkatkan.
2. Dengan menggunakan data hasil survey maka dapat menerapkan metode ServQual untuk meningkatkan kualitas pelayanan PUD Pasar Kota Medan dengan memanfaatkan nilai dari setiap persepsi dan harapan.

3. Dengan menggunakan pemrograman web dengan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan MySQL, maka dapat membuat aplikasi Penerapan Metode Service Quality (ServQual) Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan PUD Pasar Kota Medan.
4. Disarankan agar aplikasi yang telah dikembangkan mampu mengukur aspek selain tingkat kepuasan pelanggan, seperti kinerja pegawai.
5. Disarankan agar aplikasi yang telah dibuat dapat diimplementasikan dalam lingkungan berbasis desktop.
6. Disarankan agar aplikasi yang telah dibuat dilengkapi dengan petunjuk penggunaan untuk memudahkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Ratna Sri Hayati, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan dukungan dan bimbingan yang telah mengajarkan banyak ilmu dan tata cara penulisan skripsi yang baik dan benar dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Hj.Nuriandy, BA, Selaku Pembina Yayasan Universitas Potensi Utama.
3. Bapak H. Bob Subhan Riza, ST, M.Kom, selaku Ketua Yayasan Universitas Potensi Utama.
4. Ibu Dr. Rika Rosnelly, S.Kom, M.Kom, selaku Rektor Universitas Potensi Utama.
5. Ibu Lili Tanti, M.Kom, selaku Wakil Rektor I Universitas Potensi Utama.

REFERENSI

- [1] Andikos, A. F. (2019). Perancangan Aplikasi Multimedia Interaktif Sebagai Media Pembelajaran Pengenalan Hewan Pada Tk Islam Bakti 113 Koto Salak. (*Indonesia Jurnal Sakinah*) *Jurnal Pendidikan Dan Sosial Islam*, 1(1), 34–49. <http://jurnal.konselingindonesia.com/>
- [2] Ardiansyah, M. D., Ismiyah, 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.
- [3] Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://bmspeed7.com>
- [4] Aswir, & Misbah, H. (2018). Title. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-331993594-2%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0873%0Aht>
- [5] Ernawati, E., Johar, A., & Setiawan, S. (2019). Implementasi Metode String Matching Untuk Pencarian Berita Utama Pada Portal Berita Berbasis Android (Studi Kasus: Harian Rakyat Bengkulu). *Pseudocode*, 6(1), 77–82. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.6.1.77-82>
- [6] Fadhli, K., Kosmari, M., Rahmatika, A., & Ismail, A. N. (2021). Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Afco Group Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 855–863.
- [7] Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *JURNAL AKUNTANSI EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 240–249 <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- [8] Ilman, R., Indriani, S., & Adriantantri, E. (2020). *METODE SERVICE QUALITY (Studi Kasus Tabungan Amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto)*. 3(2), 86–92.

-
- [9] Magdalena, I., Salsabila, A., Krianasari, D., A., & Apsarini, S., F. (2020). Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelas III SDN Sindangsari III. *Jurnal Pendidikan Dan Dakwah*, 3(1), 119–128.
- [10] Mesiono, M., & Lubis, R. R. (2021). Manajemen Finansial Pendidikan di Indonesia (Diskursus Sistem Perpajakan pada Institusi Pendidikan). *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah*, 15(1), 14–27. <https://doi.org/10.51672/alfikru.v15i1.21>
- [11] Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- [12] Putra, S. H., & Nehe, A. S. (2020). Perancangan Website Media Berita Elektronik dan Tutorial Pembelajaran dengan Menggunakan PHP dan MySQL. *Minfo Polgan*, xx, 9–15. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/view/10957%0Ahttps://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/jmp/article/download/10957/499>
- [13] Rahmasari, T. (2019). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Dagang Pada Toserba Selamat Menggunakan Php Dan Mysql. *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 4(1), 411 <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v4i1.1830>
- [14] Santosa, E., Nugroho, P. J., & Siram, R. (2019). Implementasi Gerakan Literasi Sekolah. *Equity In Education Journal*, 1(1), 56–61. <https://doi.org/10.37304/eej.v1i1.1553>
- [15] Sapriyanto, E., Kusmindari, D., & Hardini, S. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis Ringan Sepeda Motor Dengan Metode Service Quality. *Bina Darma Conference on Engineering Science (BDCES)*, 2(1), 417–441.
- [16] Sudiyanto, A., & Mustikasari, R. (2021). *Kemampuan Berkarya Seni Rupa Pada AUD*. 1(2), 60–68.
- [17] Wisudawati, T., & Saputro, W. A. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Ethikopia Coffee Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(2), 97–105. <https://doi.org/10.33884/jrsi.v5i2.1831>