

# ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN REGRESI LINEAR BERGANDA DI PT. THAMRIN BROTHERS SAKO KENTEN

---

**Dandi Dwi Saputra, Irnanda Pratiwi\*, Hermanto MZ**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Tridinanti Palembang, Jl. Kapt. Marzuki No. 2446, Kamboja  
Palembang 30129  
[irnanda\\_pratiwi@univ-tridinanti.ac.id](mailto:irnanda_pratiwi@univ-tridinanti.ac.id)

## ABSTRAK

*Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Semakin banyak jumlah pengguna sepeda motor yang umumnya masyarakat modern dewasa ini ditandai dengan aktivitas dan mobilitas tinggi di perkantoran, di sekolah atau kuliah maupun untuk keseharian. Namun, muncul banyak bengkel-bengkel kendaraan bermotor kompetitor membuat persaingan semakin meningkat dan perusahaan harus memikirkan cara memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan. Serta terjadinya pandemi membuat banyak sektor usaha mengalami penurunan omset pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk perbaikan kualitas pelayanan perusahaan. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis servqual, IPA dan analisis regresi linear berganda. Maka disimpulkan variabel independent tangible, reliability, responsiveness dan assurance tidak memiliki pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel empathy memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sehingga dihasilkan model fungsi persamaan regresi linier  $Y = 2,940 - 0,020 X1 + 0,210 X2 - 0,236 X3 + 0,005 X4 + 0,503 X5$ .*

*Kata Kunci: IPA, Kepuasan Pelanggan, Kendaraan Bermotor, Regresi Linier, Servqual*

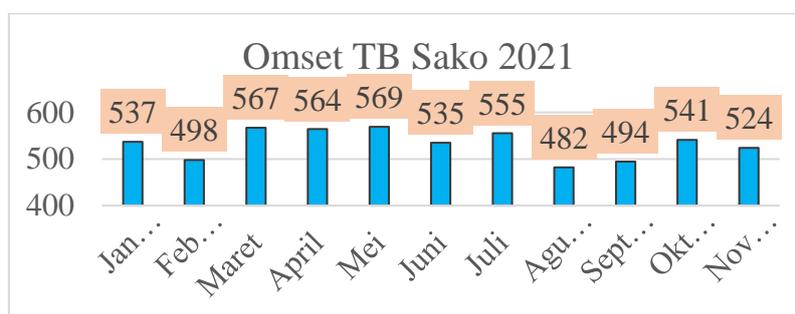
## ABSTRACT

*Companies that want to develop and gain a competitive advantage must be able to provide products in the form of quality goods or services and good service to customers. The increasing number of motorcyclists who are generally modern society today is characterized by high activity and mobility in offices, schools, or colleges as well as in everyday life. However, the emergence of many competing motor vehicle workshops makes competition increase and companies must think about how to provide services that meet customer expectations. As well to the pandemic, many business sectors experienced a decline in revenue turnover. This study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction for the improvement of the company's service quality. This research uses servqual analysis method, IPA, and multiple linear regression analysis. It is concluded that the independent variables tangible, reliability, responsiveness and assurance do not affect the variable of customer satisfaction. While the empathy variable influences the customer satisfaction variable. So that the resulting linear regression equation function model  $Y = 2,940 - 0.020 X1 + 0.210 X2 - 0.236 X3 + 0.005 X4 + 0.503 X5$ .*

*Keywords: IPA, Customer Satisfaction, Motor, Linear Regression, Servqual*

## 1 Pendahuluan

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Semakin banyak jumlah pengguna sepeda motor yang umumnya masyarakat modern dewasa ini ditandai dengan aktivitas dan mobilitas tinggi di perkantoran, di sekolah atau kuliah maupun untuk keseharian, secara tidak langsung membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru [1]. Namun, muncul banyak bengkel-bengkel kendaraan bermotor kompetitor membuat persaingan semakin meningkat dan perusahaan harus memikirkan cara memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan. Terjadinya pandemi membuat banyak sektor usaha mengalami penurunan omset pendapatan. Naik turunnya pencapaian omset pada tahun 2021 dihitung dari awal Januari sampai dengan bulan November. Berkurangnya pelanggan tetap yaitu pelanggan yang biasa datang kembali. Masalah ini mengakibatkan omset perusahaan mengalami fluktuasi yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Pencapaian *Omset* PT.Thamrin Brothers Sako Kenten

Pengaruh antara kelima dimensi pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan, maka akan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa [2]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk perbaikan kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas layanan dapat dianalisis dengan menggunakan analisis pada tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan (*gap*) dari persepsi pengguna layanan terhadap harapan [3]. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis *servqual*, IPA dan analisis regresi linear berganda. Pengukuran dengan metode *servqual* yaitu dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing – masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima [4]. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan [5]. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan apabila konsumen melakukan transaksi secara berulang, menginformasikan kepada orang lain dan puas terhadap layanan yang diberikan [6].

## 2 Metodologi

Penelitian dilakukan dengan cara observasi ke lokasi langsung di bengkel PT.Thamrin Brothers Sako Kenten, yang berlokasi Jalan Koprul Anwar No.15 Kecamatan Sako, Kota Palembang. Dimana penelitian ini dibatasi pada layanan *service* motor dan tidak termasuk penjualan *sparepart* dan penjualan motor. Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari lapangan, yang berupa, data penilaian konsumen terhadap kepentingan kualitas pelayanan, data penilaian konsumen terhadap tingkat persepsi aspek pelayanan dan variabel dependen dan

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN REGRESI LINEAR BERGANDA  
DI PT. THAMRIN BROTHERS SAKO KENTEN

independen. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian dan dokumen-dokumen yang ada di bengkel PT.Thamrin Brothers Sako Kenten. Pada penelitian ini, identifikasi atribut kepuasan pelanggan diberikan oleh 68 orang responden yang merupakan pelanggan di bengkel PT.Thamrin Brothers Sako Kenten. Metode pengambilan responden yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel [7].

Atribut – atribut pertanyaan yang diberikan kepada responden dikategorikan berdasarkan dari 5 (lima) dimensi dalam analisis *importance performance (IPA)* dan *servqual* yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* yang ditunjukkan pada Tabel 1. Atribut – atribut pertanyaan yang diberikan kepada responden yang akan digunakan untuk analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 1. Dimensi Kualitas Jasa**

No	Dimensi	Pertanyaan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Ruang tunggu yang nyaman (suhu, kebisingan, dan pencahayaan) Area parkir luas Kebersihan lingkungan bengkel
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Perubahan positif setelah servis Kecepatan pengerjaan oleh karyawan Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan
3	<i>Responsiveness</i> (DayaTanggap)	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Aman dari kerusakan, lecet, penyok dan hilang saat proses servis berlangsung Spare part pengganti adalah produk asli dan dapat dipertanggung jawabkan Tempat parkir aman
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Karyawan dan staf mekanik memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting. Memahami kebutuhan pelanggan Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami

**Tabel 1. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Dimesi	Indikator	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (Bukti Fisik)	Fasilitas	Ketersediaan fasilitas penunjang,TV, koran majalah, <i>soft drink, free hotspot.</i>
		Karyawan	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih

		Perlengkapan	Peralatan bengkel yang lengkap
Reliability (Kehandalan)		Konsisten	Ongkos servis dan harga spare part standar dan terjangkau
		Akurat	Keakuratan informasi yang dapat diberikan bengkel kepada pelanggan
		Handal	Mekanik mampu memperbaiki kerusakan
Responsiveness (Daya Tanggap)		Sigap	Karyawan bekerja dengan tanggap dalam melayani pelanggan
		Kecepatan	Kecepatan proses pelayanan
		Penanganan	Karyawan menerima semua keluhan/komplain pelanggan
Assurance (Jaminan)		Kompetensi	Karyawan dan mekanik mempunyai keahlian sesuai bidangnya
		Tanggung Jawab	Memberikan garansi servis dan spare part
		Kredibilitas	Peralatan yang digunakan untuk servis dan perawatan dapat dipertanggung jawabkan
Empathy (Empati)		Akses	Pelayanan dari awal sampai selesai lancar tidak ada hambatan
		Komunikasi	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan
		Adil	Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial
Kepuasan Pelanggan (Y)			- Seberapa puas anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan - Seberapa puas anda terdapat kinerja semua karyawan

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan[8]. Reliabilitas merujuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Kuesioner dikatakan reliable jika dapat memberikan hasil relatif sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap. Hasil uji reliabilitas terhadap atribut pertanyaan yang diberikan kepada responden ditunjukkan pada Tabel 3. Dari hasil perhitungan uji reabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk aspek Kepentingan sebesar 0.981, dan aspek Kinerja didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.965, dan kepuasan pelanggan 0.751. Maka berdasarkan klasifikasi tingkat *reliabilitas*, kuisisioner dinyatakan reliabel karena nilai  $\alpha \geq 0.6$  dan mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi.

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN REGRESI LINEAR BERGANDA  
DI PT. THAMRIN BROTHERS SAKO KENTEN

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Reliability Statistics</i>			
<i>Cronbach's Alpha</i>		<i>N of Items</i>	
Kepentingan	.981	15	<i>Reliable</i>
Kinerja	.965	15	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayan	.980	15	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pelanggan	.751	15	<i>Reliable</i>

### 3.2 Perhitungan *Service Quality*

Untuk perhitungan *service quality* menggunakan kuisioner dimensi kualitas jasa tingkat kepentingan dan kinerja.

- a. Perhitungan *mean* tingkat kepentingan

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} \tag{1}$$

Keterangan :

$Y_i$  : Rata-rata pertanyaan ke-i

$\sum y_i$  : Nilai total pertanyaan ke-i

$n$  : Jumlah responden

Penyelesaian :

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{269}{68}$$

$$Y_i = 3.95$$

- b. Perhitungan *mean* tingkat kinerja

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \tag{2}$$

Keterangan :

$X_i$  : Rata-rata pertanyaan ke-i

$\sum x_i$  : Nilai total pertanyaan ke-i

$n$  : Jumlah responden

Penyelesaian :

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$X_i = \frac{282}{68}$$

$$X_i = 4.14$$

- c. Perhitungan Nilai Gap

Untuk mengetahui nilai Gap dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$Q = P - E \tag{3}$$

Keterangan :

$Q$  = *Quality of Service* (kualitas layanan)

$P$  = *Perceived* (kinerja)

E = *Expected* (kepentingan)

Karena diketahui nilai P yang didapatkan dari nilai perhitungan *mean* tingkat kepentingan dari masing-masing pertanyaan didapatkan 4.14 dan nilai E yang didapatkan dari nilai perhitungan *mean* tingkat kinerja. Maka, penyelesaiannya sebagai berikut.

$$Q = 4.14 - 3.95$$

$$Q = 0.19$$

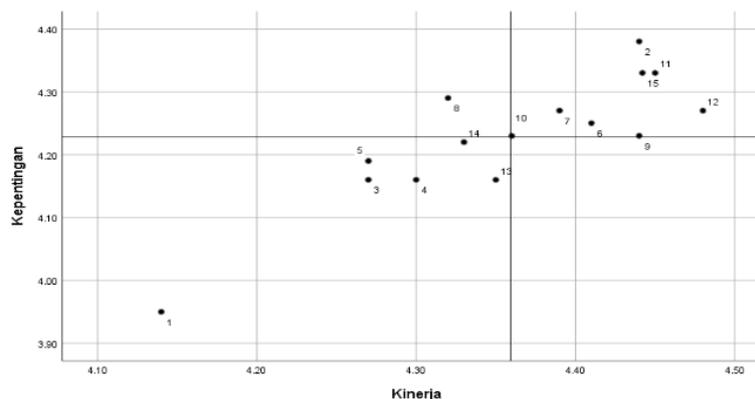
**Tabel 4. Hasil Perhitungan Gap**

Dimesi	Kinerja	Kepentingan	Gap
Bukti Fisik	4.28	4.16	0.12
Kehandalan	4.32	4.20	0.12
Daya Tanggap	4.38	4.26	0.12
Jaminan	4.43	4.27	0.16
Empati	4.37	4.23	0.14
rata rata	4.35	4.22	0.13

Dari nilai didapatkan Gap semua dimensi yaitu nilai terhadap kinerja rata-rata lebih besar terhadap dengan hasil nilai kinerja perusahaan tersebut didapatkan nilai gap semua dimensi bernilai positif yang ditunjukkan pada Tabel 4. Maka seluruh pelayanan yang telah diberikan perusahaan sudah memenuhi semua harapan pelanggan.

### 3.3 Importance Performance Analysis

Analisis IPA (*importance performance analysis*) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor – faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa [9]. Untuk menjelaskan tingkat kepentingan digunakan skala Likert, yaitu dengan intensitas paling rendah diberi angka satu (sangat tidak penting) sampai paling tinggi diberi angka lima (sangat penting) [10].



**Gambar 2. Diagram Kartesius untuk atribut pelayanan dan kepuasan konsumen**

Pada diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa pada kuadran tersebut menunjukkan nilai terhadap nilai kepentingan sangat besar dari suatu pelayanan tetapi hasil dari nilai kinerja terhadap perusahaan yang rendah . Maka atribut pelayanan yang terdapat masuk kuadran ini akan menjadi prioritas pertama untuk segera diperbaiki langsung. Terdapat satu atribut pertanyaan yang terdapat

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN REGRESI LINEAR BERGANDA  
DI PT. THAMRIN BROTHERS SAKO KENTEN

pada kuadran tersebut adalah atribut pada pertanyaan nomer (8) Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan, dan termasuk pada dimensi responsiveness (Daya Tanggap) yang ditunjukkan pada Gambar 2.

### 3.4 Regresi Linear Berganda

a. Uji Normalitas

**Tabel 5. Tabel Hasil nilai Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameter	(Mean	(.000000)
	Std. Deviation)	(.67339551)
(Most Extreme Differences)	(Absolute)	(.097)
	(Positive)	(.071)
	(Negative)	(-.097)
(Test Statistic)		(.097)
(Asymp. Sig. (2-tailed))		.(181 <sup>c</sup> )

Dari hasil uji normalitas dengan aplikasi software SPSS menggunakan analisis *Kolmogrov Smirnov* hasil terhadap signifikasin terhadap nilai normalitas sebesar 0,181 dimana nilai yang didapatkan lebih tinggi terhadap signifikansi 0,05 yang ditunjukkan pada tabel 5. Sehingga dapat disimpulkan nilai uji pada normalitas penelitian sekarang yaitu terdistribusikan normal.

b. Uji *Multikolineritas*

**Tabel 6. Hasil nilai Uji *Multikolineritas***

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>		
	(Tolerance)	(VIF)
(x1)	(0,122)	8,173
(x2)	(0,103)	9,709
(x3)	(0,117)	8,543
(x4)	(0,057)	17,572
(x5)	(0,116)	8,603

Dari hasil uji *Multikolineritas* menggunakan software SPSS menunjukkan bahwa nilai VIF variable X4 lebih besar nilai < 10, maka dilakukan tranformasi data untuk memnuhi nilai *Multikolineritas* yang ditunjukkan pada Tabel 6.

c. Uji F

**Tabel 7. Hasil nilai Uji F**

<b>(ANOVA)</b>						
{(Model)}		{Sum of Squares}	{d.f}	{Mean Square}	{F}	{Sig.}
1)	Regresi	75,729	5	15,146	21,591	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43,492	62	0,701		
	Total	119,221	67			

Dilihat tabel diatas dasar pengambilan keputusan berdasarkan terhadap nilai hitung dan juga tabel. Jika (nilai F hitung > F tabel), maka variabel independen (bebas) berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat)

F tabel = (k ; n – k )

F tabel = (5 ; 68 – 5 )

F tabel = 5 ; 63

Jika dilihat nilai F tabel maka 5 ; 63 = 2,37

Maka dapat di simpulkan bahwa nilai variabel independen secara simultan terpengaruh pada variabel independen.

d. Uji T

**Tabel 8. Hasil nilai Uji T**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
{Model}	{Unstandardized Coefficients}		{Standardized Coefficients}	{t}	{Sig.}	
	B	Std. Error	[Beta]			
1	[(Constant)]	2,940	(0,594)		4,951	(0,000)
	(x1)	(-0,020)	(0,123)	(-0,035)	-0,159	(0,874)
	(x2)	(0,210)	(0,136)	(0,369)	1,542	(0,128)
	(x3)	(-0,236)	(0,131)	(-0,405)	-1,806	(0,076)
	(x4)	(0,005)	(0,179)	(0,009)	0,027	(0,979)
	(x5)	(0,503)	(0,134)	(0,845)	3,758	(0,000)

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai yang didapatkan yaitu nilai hitung dan juga tabel. Jika nilai (t hitung > t tabel), maka setiap nilai variabel independen [X] berpengaruh kepada variabel dependen [Y] yang ditunjukkan pada Tabel 8.

t tabel = (α/2) ; (68-5-1)

t tabel = 0,025 ; 62

Jika dilihat nilai t tabel maka 0,025 ; 62 = 1,997

Maka disimpulkan variabel independent X1-X4 tidak memiliki pengaruh pada variabel [Y]. Sedangkan variabel X5 memiliki pengaruh terhadap variabel [Y]. Sedangkan hasil terhadap uji t, jika nilai sig [< 0,05 ] maka nilai variabel independent (X) memiliki pengaruh pada variabel

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA DAN REGRESI LINEAR BERGANDA  
DI PT. THAMRIN BROTHERS SAKO KENTEN

dependen (Y). Maka disimpulkan variabel yang X1, X2, X3, X4, tidak memiliki pengaruh pada variabel Y. Sedangkan nilai variabel X5 memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Maka bentuk persamaan metode regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$[Y] = [a + (b1X1)] + [(b2X2)] + [(b3X3)] + [(b4X4)] + [(b5X5)]$$

$$Y = [2,940 - (0,020) X1] + [(0,210 X2) - (0,236 X3)] + [(0,005 X4)] + [(0,503 X5)]$$

e. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 9. Hasil nilai Uji Deteminan**

[(Model Summary)]				
[(Model)]	[(R)]	[(R Square)]	[(Adjusted R Square)]	[(Std. Error of the Estimate)]
1)	[.797]	[0.635]	[.0,606]	[0.838]

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat [11]. Hasil pengolahan terhadap uji koefisien determinasi didapatkan angka (R Square) yaitu 0.635 yang ditunjukkan pada Tabel 9. Hal tersebut menunjukkan persentase pengaruhnya variabel independent (X) kepada variabel dependent (Y) berdasarkan model hasil penelitian yaitu 63.5%, sedangkan 36,5% dipengaruhi oleh atau dapat dijelaskan pada variabel – variabel di luar penelitian ini.

## 4 Kesimpulan

Perhitungan menggunakan metode *service quality* dari hasil tersebut menunjukkan kelima dimensi seluruhnya bernilai *gap* positif, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan yang diberikan oleh PT.Thamrin Brothers Sako Kenten sudah memenuhi harapan para pelanggan, dan penyebab naik turunnya omset diperkirakan ada faktor dari luar. Berdasarkan metode *Impotance Permormance Analysis*, didapatkan atribut yang masuk dalam kuadran 1 dan menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu atribut pertanyaan (8) karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan, dan termasuk pada dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap). Berdasarkan metode regresi linear berganda didapatkan yaitu, besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 63.5%, sedangkan 36,5.% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil uji t, maka dapat disimpulkan keempat dimensi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan satu atribut pertanyaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan atau keseluruhan menunjukkan pada hasil uji F bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi pada uji F yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0, dan jika dilihat nilai 2,37 keseluruhan menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 5 Daftar Pustaka

- [1] Baharudin, A. Maulana, and Y. Aprilian, "Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen pada CV Rajawali Graha Motor Tembilahan," *Lit. J. Ilm. Sos.*, vol. 2, no. 1, pp. 8–15, 2020.
- [2] H. Wijaya, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDUAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA DENGAN METODE SERVQUAL," *Silitek*, vol. 01, no. 02, pp. 101–110, 2021.
- [3] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, "Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 5, pp. 951–960, 2020.
- [4] J. Sembiring and B. Sinaga, "Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo," *J. Nas. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 165–170, 2021.
- [5] A. Izzuddin and M. Muhsin, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 72–78, 2020.
- [6] N. Latifah, A. Widayani, and R. A. Normawati, "PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E - COMMERCE SHOPEE Pendahuluan," *Bisma J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 14, no. 1, pp. 82–91, 2020.
- [7] H. Bornyarso, Budiarto, and A. Santosa, "Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Lesehan Aldan Perumnas Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta," *J. Din. Sos. Ekon.*, vol. 21, no. 2, pp. 137–149, 2020.
- [8] W. Dimuksa, Kusri, and A. H. Fatta, "EVALUASI USABILITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (Studi Kasus: SIAKAD STKIP PGRI Pacitan)," *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 12, no. 1, pp. 1669–1719, 2020.
- [9] R. Firdaus, A. Wahyuni, and J. Tistogondo, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya)," *J. Mitsu*, vol. 9, no. 1, pp. 47–56, 2021.
- [10] R. M. Gultom, Budiarto, and H. H. Utami, "ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK KEDAI ORGANIK KOLONDJONO, CONDONGCATUR, YOGYAKARTA," *J. Din. Sos. Ekon.*, vol. 20, no. 2, pp. 131–144, 2019.
- [11] A. T. Liem, I. R. Chrisanti, A. Sandag, and D. D. P. Purwadaria, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *Cogito Smart J.*, vol. 6, no. 2, pp. 229–238, 2020.