

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA  
APLIKASI GO-US**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana**



**Oleh**

**DJULITA SYAHRANI RINATA**

**09031381924090**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA APLIKASI  
GO-US**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi  
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

**Djulita Syahrani Rinata**

**09031381924090**

**Inderalaya, Januari 2024**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, M.T.**

**NIP. 197910202010121003**

**Pembimbing I,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**

**NIP. 197811172006042001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Djulita Syahrani Rinata  
NIM : 09031381924090  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Pada Aplikasi Go-US

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin: 14%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Indralaya, 29 Februari 2024



Djulita Syahrani Rinata

NIM 09031381924090

## HALAMAN PERSETUJUAN

Hari : Selasa  
Tanggal : 09 Januari 2024  
Nama : Djulita Syahrani Rinata  
NIM : 09031381924090  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Pada Aplikasi Go-US

### Komisi Penguji :

- |                  |                              |   |
|------------------|------------------------------|---|
| 1. Ketua Penguji | : Dr. Ali Ibrahim, M.T       | :  |
| 2. Sekretaris    | : Purwita Sari, M.Kom        | :  |
| 3. Pembimbing    | : Endang Lestari Ruskan, M.T | :  |
| 4. Penguji I :   | : Mira Afrina, M.Sc          | :  |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

  
Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“You can’t be good at everything, but that doesn’t mean  
you can’t do anything”**

-Wonwoo Seventeen-

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibu
- ❖ Kakakku, Kakak Ipar dan Keponakan
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya
- ❖ Yang paling keren, Diri saya sendiri

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA APLIKASI GO-US**

**Oleh**

**Djulita Syahrani Rinata  
09031381924090**

## **ABSTRAK**

Go-US adalah salah satu ojek online yang tersedia di Universitas Sriwijaya, menawarkan berbagai layanan serupa dengan ojek lainnya yang melayani kebutuhan sehari-hari mahasiswa. Meski memberikan pelayanan yang memuaskan, namun masih ada beberapa aspek yang belum memenuhi harapan pelanggan, seperti keharusan formulir yang diketik, tidak adanya fitur chat 2 arah, dan antarmuka aplikasi yang membingungkan. Namun, wawancara dengan pelanggan mahasiswa mengungkapkan bahwa merasakan ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi. Salah satu metode penilaian kualitas layanan adalah metode Servqual (*Service Quality*), yang mengevaluasi dan menganalisis setiap variabel penilaian untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara layanan dengan layanan yang diberikan. *Service Quality* terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (wujud). Untuk mengumpulkan data, kuesioner dibagikan kepada 150 pengguna Go-US dan data diolah menggunakan SPSS 26. Berdasarkan perhitungan, rata-rata skor persepsi sebesar 3,80 dan rata-rata skor ekspektasi sebesar 4,43 sehingga menghasilkan gap antar persepsi dan harapan sebesar -0,63. Hal ini menandakan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ditawarkan aplikasi Go-US.

**Kata Kunci :** *Service Quality, Gap Analysis, Go-US*

# ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY USING SERVICE QUALITY METHOD ON THE GO-US APPLICATION

By

**Djulita Syahrani Rinata**  
**09031381924090**

## ABSTRACT

*Go-US is one of Sriwijaya University's online motorcycle taxis which offers various services similar to other motorcycle taxis that serve students' daily needs. Even though they provide satisfactory service, there are still several aspects that do not meet customer expectations, such as having to type in a form, the absence of a 2-way chat feature, and a confusing application interface. Thus, based on the results of observations and interviews, customer satisfaction with the application is measured. One method for measuring customer satisfaction is the Servqual (Service Quality) method which evaluates and analyzes each assessment attribute to find out whether there is a gap between customer perceptions and expectations. Service Quality consists of 5 dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles. For data collection, questionnaires were distributed to 150 Go-US users and the data was processed using SPSS 26. Based on the calculation results, the average perception score was 3.80 and the average expectation score was 4.43, resulting in a gap between perceptions and expectations. . of -0.63. This indicates that customers are still dissatisfied with the services offered by the Go-US application.*

**Keywords:** *Service Quality, Gap Analysis, Go-US*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Profil Go-US .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Ojek Online.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 <i>Line Messenger</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 SPSS 26.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 Metode Service Quality.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.5	Prosedur Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Studi Literatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3	Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4	Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.5	Pembuatan Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.6	Penyebaran Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Profil Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Uji Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Perhitungan Harapan Pelanggan Mengenai Pelayanan Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Perhitungan Persepsi Pelanggan Mengenai Pelayanan Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Nilai Gap 5 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Hasil Urutan Gap Service Quality .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi <i>Servqual Gap 5</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6	Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.7	Hasil Uji Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1** Tampilan Instagram Go-US.....**Error! Bookmark not defined.**  
**Gambar 2. 2** Proses Pengolahan Data SPSS.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1** Flowcart Prosedur Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1** Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**  
**Gambar 4. 2** Hasil Kuesioner Berdasarkan Fakultas .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 3. 1** Tabel Kuesioner .....**Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 3. 2** Tabel Skala Penilaian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1** Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 2** Hasil Perhitungan Frekuensi Kuesioner Harapan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 3** Hasil Kuesioner Persepsi Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 4** Hasil Perhitungan Frekuensi Kuesioner Persepsi Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 5** Tabel Nilai Rata-rata gap 5 Terhadap Pelayanan Jasa ... **Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 6** Urutan Gap 5 tiap atribut dari gap terkecil sampai gap terbesar ..... **Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 7** Nilai Rata-Rata Gap 5 Berdasarkan Lima Dimensi Servqual**Error! Bookmark not defined.**  
**Tabel 4. 8** Hasil Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Pada Aplikasi Go-US**”. Laporan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak hal yang dilalui penulis untuk menyelesaikan tugas akhir, namun penulis yakin dan percaya mampu menyelesaikannya, jika bukan karena doa dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang membuat penulis bertahan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan syukur dan rasa berterima kasih kepada :

1. Allah SWT. Atas segala nikmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tercurah tanpa henti disetiap hela nafas umat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah banyak memabantu & membimbing penulis selama pengerjaan proposal & tugas akhir.
4. Seluruh dosen dan staff Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menjalankan perkuliahan
5. Kedua orang tua penulis, Medi Bastaman dan Tri Jusri, saudara Perempuan dan Suami, Cynthia Novtri Dianita dan Suhardianto, beserta keponakan

saya, Calleana Nora Tashbita Inbihaaj, yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta menjadi alasan untuk menyelesaikan tugas akhir.

6. Sahabat Seperjuangan penulis, Olivia Cayna Rumondang Br Barus, yang selalu menjadi teman dalam keadaan apapun, rela menunggu dan menemani penulis kemanapun.
7. Sahabat semasa sekolah Vacum Grup, Ahmad Romadhon, Azid Fauzi, Kurnia Permatasari, Vira Wulandari dan Hafidz Nurrahman, yang menjadi teman seperjuangan dari dulu hingga sekarang.
8. Teman-teman dari kelas SIREG-B 2019, Kabinet Jiwasantuy, yang sudah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Narasumber dan Responden yang sudah membantu dalam pengisian kuesioner yang penulis bagikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tugas akhir ini. Penulis menyadari tulisan ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan masukan yang membangun penulis. Penulis berharap melalui tulisan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membaca.. Terima kasih

Indralaya, Januari 2024



Djulita Syahrani Rinata  
NIM 09031381924090

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang pesat seperti saat ini sangat berdampak untuk kehidupan sehari-hari, dimana perusahaan harus mengubah pola pikir dalam memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pelanggan. Tidak bisa dipungkiri bahwa setiap pelanggan saat ini memiliki kemampuan yang baik dalam mencari produk/jasa yang mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perkembangan teknologi yang besar juga memberikan dampak untuk perusahaan, tanpa terkecuali, perusahaan yang menjalankan bisnis *online*. Tuntutan akan berbagai aktivitas yang padat membuat penyedia layanan transportasi *online* sangat digemari oleh masyarakat karena dianggap dapat memenuhi kebutuhan dengan mudah, nyaman, dan cepat dibandingkan angkutan umum biasa, salah satunya adalah aplikasi Go-Us.

Go-US berada dikawasan kampus Universitas Sriwijaya di Indralaya yang memudahkan mahasiswa dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Go-US sendiri memberikan bermacam-macam layanan yakni ojek mahasiswa, memesan makanan, berbelanja, mengirimkan barang dan lain-lainnya. Sejak berdiri sebagai perusahaan layanan jasa transportasi, Go-US sendiri selalu memberikan layanan yang berbeda daripada perusahaan transportasi biasa. Tetapi, secara bersamaan juga banyak bermunculan pesaing-pesaing lain yang bisa saja mengancam popularitas Go-US. Maka dari itu, untuk selalu bisa bersaing dengan perusahaan layanan transportasi

lainnya, Go-US harus bisa menjaga performa dan menciptakan fitur baru yang mungkin berbeda dengan pesaing sejenis. (Hito, 2018)

Pendapat mahasiswa tentang layanan yang diberikan sangat penting untuk dipertimbangkan dalam pengembangan Go-US. Pihak Go-US akan dapat mengetahui dan menilai kualitas layanan yang telah diberikan, dan layanan ini kemudian akan dinilai sebagai sarana untuk meningkatkan standar layanan secara konsisten. Saat seorang konsumen atau dalam contoh ini adalah mahasiswa, merasa bahwa mereka menerima layanan yang baik, mereka akan dengan mudah berbagi persepsi ini dengan orang lain. Kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai pelanggan, artinya kepuasan mahasiswa juga terpenuhi. Pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi nilai dari pelayanan yang diberikan oleh driver atau aplikasi Go-US sendiri, juga perasaan nyaman saat menggunakan aplikasi. (Lestari & Untari, 2019)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara langsung, masih banyak permasalahan yang dikeluhkan oleh para pelanggan Go-US. Diantaranya sistem yang digunakan Go-us saat ini adalah media sosial line, yang dalam penggunaannya aplikasi tersebut kurang efektif karena form pesanan tidak secara otomatis. Selain itu aplikasi juga belum terhubung langsung dengan map, sehingga sering kali pelanggan dan driver salah pemahaman. Dari beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan akan dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Metode Servqual atau *Service Quality* adalah suatu kuesioner yang berguna untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Pada tahun 1980-an, metode ini

mulai dikembangkan oleh beberapa ahli seperti Zeithaml, Parasuraman dan Berry untuk melakukan pengukuran kualitas jasa, hingga pada tahun ini masih digunakan untuk melakukan pengukuran sebuah aplikasi. Suatu kuesioner dapat mengungkap kesenjangan antara harapan pelanggan dan ekspektasi produk layanan. Kuesioner *Servqual* juga dapat disesuaikan dengan industri jasa tertentu, seperti bank, restoran, dan perusahaan telekomunikasi. (Cahyo, 2021)

Dalam kasus ini, dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*. Metode *Service Quality (Servqual)* memiliki keunggulan dibandingkan metode lainnya, seperti kemampuan untuk menentukan nilai gap (nilai kualitas layanan) dari setiap atribut kebutuhan, kemampuan untuk mengamati bagaimana ekspektasi dan harapan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, dan kemampuan untuk menentukan atribut mana yang harus menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang, maka metode *Servqual* telah menjadi evaluasi terstandarisasi untuk berbagai dimensi kualitas layanan, banyak penelitian yang telah menunjukkan kevalidan metode ini untuk berbagai konteks layanan, dan kuesioner *Servqual* dapat diandalkan, yang mengindikasikan bahwa responden mempersepsikan pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan cara yang sama. (Winarno & Absor, 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas penulis pun ingin membuat tugas akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Pada Aplikasi Go-Us”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kesenjangan antara kinerja dan harapan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan aplikasi Go-US dan rider Go-US?
2. Apa yang menjadi atribut prioritas pengembangan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada aplikasi Go-US?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kesamaan antara tanggapan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Untuk mengetahui kriteria faktor sebagai prioritas utama untuk bahan penilaian di tingkatannya kepuasan pelanggan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Dapat mengetahui bahan penilaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada aplikasi Go-US.
2. Dapat mengetahui kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Go-US.

## **1.5 Batasan Masalah**

1. Objek penelitian adalah hanya layanan Go-ride.
2. Meneliti kinerja dan harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan layanan Go-ride.
3. Informasi yang dikumpulkan adalah informasi tentang seberapa puas pelanggan terhadap layanan Go-Ride dengan metode *service quality*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, D., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Car Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(2), 15–32.
- Cahyo, M. R. A. (2021). Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keluhan Dengan Metode Service Quality Pada PT. Telkom Akses Palembang. *Universitas Sriwijaya*, 1–49.
- FA Farokatarina. (2015). *Bab Ii Deskripsi Obyek Penelitian a.* 42–56.
- Ferdila, M., & Us, K. A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6(2), 136. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb>
- Firmansyah, S. F. W. dan H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 11.
- Fitri, M. A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online (Gojek) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. *Universitas Negeri Padang*, 21(1), 1–9.
- Ghozali, I. (2018). Processing Data penelitian Menggunakan SPSS. *E-Book*, 1, 154.
- Hito, R. L. A. P. (2018). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136(1), 23–42. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11.
- Lestari, A., & Untari, D. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 1(2). <https://doi.org/10.31599/jmu.v1i2.643>
- Nurjamad, M. A., & Larasati, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride Pt. Gojek Indonesia. *JURNAL BISNIS Dan TEKNOLOGI*, 13(1), 1–11. <http://45.118.112.109/ojspasim/index.php/jbt/article/view/232>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Sihotang, F. P. (2019). Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 147–162.

<https://doi.org/10.35957/jatisi.v6i2.190>

- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Zuraidah, Eva, S. O. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>