

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM MOBILE DI
KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh

Putri Nur Aisyah
NIM 09031381924140

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
APRIL 2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM MOBILE DI
KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Sistem Informasi

Oleh :

Putri Nur Aisyah 09031381924140

Palembang, April 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Nabila Rizky Oktadini, M.T
NIP. 199110102018032001

Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
NIP. 198909262022032009

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putri Nur Aisyah
NIM : 09031381924140
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Maxim Mobile Di
Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Servqual

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin : 13 %

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 oleh siapapun.



Palembang, April 2023



SEPULUH RIBURUPIAH
1000
METERAL
TEMPEL
B0C72AKX378961649

Putri Nur Aisyah
NIM. 09031381924140

HALAMAN PERSETUJUAN


Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 21 Maret 2023
Nama : Putri Nur Aisyah
NIM : 09031381924140
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Maxim Mobile Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Servqual

Tim Penguji :

1. Pembimbing I	: Nabila Rizky Oktadini, M.T	: 
2. Pembimbing II	: Putri Eka Sevdiyuni, M.T.	: 
3. Ketua Penguji	: Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT.	: 
4. Penguji I	: Fathoni, MMSI.	: 
5. Penguji II	: Allsela Meiriza, M.T.	: 

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*“Kenali dan dekati Allah di waktu senangmu,
Niscaya dia akan mengenalimu di waktu sulitmu”*

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakakku dan Adikku
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, nikmat, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Maxim Mobile Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Servqual" sebagai salah satu syarat lulus pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak hal yang telah dilalui oleh penulis dalam menuntaskan tugas akhir ini. Namun, penulis bersyukur berkat karunia-Nya dan doa serta bantuan dari berbagai pihak dalam mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada :

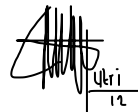
1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT, atas segala kasih sayang, hidayah ilmu, kekuatan, dan petunjuk sehingga penulis dapat merampungkan tugas akhir ini yang mana banyak sekali hikmah dalam setiap proses yang dilalui.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Nasution dan Ibu Yuliani yang telah banyak berkorban, memberikan doa, kepercayaan, dan kasih sayang untuk penulis.
3. Saudara dan saudari tersayang, Kakakku Nazli Akbar Febrian dan Istrinya Deanti Thamiarin, serta adikku Amanda Nur Halizah dan keponakkanku Arumi Nashwa Utami yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Keluarga besar penulis atas doa dan motivasinya.

5. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Bapak Jaidan Jauhari, M.T.
6. Ketua Jurusan Sistem Informasi, Ibu Endang Lestari, M.T.
7. Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Putri Eka Sevtiyuni, S.SI., M.T..
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah berjasa mengajarkan ilmu, memberikan motivasi, dan nasihatnya untuk penulis selama perkuliahan.
9. Ibu Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T dan Ibu Putri Eka Sevtiyuni, S.SI., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sangat baik telah memberikan arahan, nasihat, dan meluangkan waktunya untuk penulis.
10. Bapak Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT., Bapak Fathoni, MMSI, dan Ibu Allsela Meiriza, M.T selaku Dosen Penguji yang sangat baik telah memberikan arahan, nasihat, dan meluangkan waktunya untuk penulis.
11. Sahabat tersayang dan seperjuangan Saidah Samiyah, Indah Kurniasari, Dwi Ilmi Kayana, dan Yulizar Affandy yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Temanku seperjuanganku tersayang Winda Shafira, Fani Aqillah, dan Sakinah yang selalu menemani dan bertukar informasi seputar perkuliahan.
13. Seluruh Narasumber dan Responden yang sudah mengisi kuesioner yang penulis berikan.
14. Serta seluruhnya yang pernah hadir dalam cerita perkuliahan ini.
Terimakasih!

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan dari berbagai pihak.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun semua pihak.

**Palembang,
Penulis,**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Putri Nur Aisyah', with a horizontal line underneath it.

**Putri Nur Aisyah
NIM. 09031381924140**

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM MOBILE DI KOTA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Oleh

Putri Nur Aisyah
09031381924140

ABSTRAK

Maxim adalah aplikasi jasa transportasi online, dengan teknologi yang inovatif dalam hal order kendaraan untuk perjalanan, pengiriman barang dengan kendaraan besar, pembelian dan pengantaran, bantuan saat perjalanan, yang membuat layanan tersebut menjadi *modern*, mudah dan aman. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu, Untuk mengukur kualitas layanan pada Aplikasi Maxim Mobile menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dengan variabel *Tangibles* (Bukti langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathaty* (empati). Data didapatkan dari jumlah sampel sebesar 100 responden sebagai sampel penelitian yang diperoleh berdasarkan perhitungan rumus Lemeshow. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS Versi 25. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi Maxim kepada pelanggan masih belum bisa memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Tidak terpenuhinya harapan pelanggan ditunjukkan dengan nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi servqual (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*)). Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan nilai servqual bernilai negatif yang dikategorikan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga atribut-atribut pada kelima dimensi tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Aplikasi Maxim Mobile .

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF MAXIM MOBILE APPLICATION
IN PALEMBANG CITY USING SERVQUAL METHOD**

By

**Putri Nur Aisyah
09031381924140**

ABSTRACT

Maxim is an online transportation service application with innovative technology for ordering vehicles for travel, delivering goods with large vehicles, purchasing and delivering, and providing travel assistance, making the service modern, easy, and safe. The aim of this study is to measure the service quality of the Maxim Mobile Application using the Service Quality (Servqual) method with variables of Tangibles (Direct Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data was obtained from a sample size of 100 respondents as research samples obtained based on the Lemeshow formula. Furthermore, the data were processed using SPSS Version 25. The results showed that the service quality provided by the Maxim Application to customers still cannot meet customer expectations or desires. The failure to meet customer expectations is indicated by the customer satisfaction score on the five dimensions of Servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The research showed that the Servqual value is negative, categorized as customers being dissatisfied with the service provided, so the attributes in these five dimensions need to be further improved in order to increase customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer satisfaction, Maxim Mobile Application.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sejarah, Misi dan Tampilan Aplikasi Maxim	6
2.1.1 Sejarah Maxim	6
2.1.2 Misi Aplikasi Maxim	7
2.2 Analisis	11
2.3 Kualitas	11
2.4 Aplikasi	12
2.5 Kualitas Layanan	12
2.6 Populasi	12
2.7 Sampel	13
2.8 Rumus Lemeshow	16
2.9 Jenis Penelitian	17

2.9.1	Kuantitatif	17
2.9.1	Kualitatif	17
2.10	Metode Pengumpulan data	17
2.10.1	Studi Pustaka	17
2.10.2	Studi Lapangan	18
2.11	Uji Instrumen Penelitian.....	18
2.11.1	Uji <i>Validitas</i>	19
2.11.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	20
2.12	Metode <i>Servqual</i>	21
2.13	Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Kerangka penelitian.....	35
3.2	Objek dan Subjek Penelitian	35
3.3	Jenis Penelitian	36
3.4	Metode Penelitian.....	36
3.6	Metode Pengumpulan data	36
3.6.1	Studi Pustaka	36
3.6.2	Studi Lapangan	36
3.7	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.7.1	Populasi	37
3.7.2	Sampel	37
3.8	Instrumen Penelitian.....	38
3.9	Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.9.1	Uji <i>Validitas</i>	41
3.9.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	41
3.10	Teknik Analisis Data	42
3.10.1	Analisis <i>Servqual (GAP)</i>	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Karakteristik Responden	43
4.2	Hasil Analisis Data.....	46
4.2.1	Uji <i>Validitas</i>	46
4.2.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	49
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
4.3.1	Hasil Nilai <i>Gap 5 Service Quality</i>	56
4.3.2	Hasil Urutan <i>Gap Service Quality</i>	58

BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Halaman <i>Interface</i> Beranda.....	8
Gambar 2. 2 Halaman <i>Interface Order</i>	8
Gambar 2. 3 Halaman <i>Interface Favorit</i>	9
Gambar 2. 4 Halaman <i>Interface Menu</i>	9
Gambar 2. 5 Model Servqual	25
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Bobot Penilaian dengan Skala Likert Servqual.....	18
Tabel 2. 2 Nilai Distribusi rtabel.....	19
Tabel 2. 3 Indikator Metode Servqual.....	22
Tabel 2. 4 Perbandingan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pengguna	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pengguna	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Pengguna	49
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Persepsi Pelanggan.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Frekuensi Kuesioner Harapan Pelanggan	54
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Frekuensi Kuesioner Persepsi Pelanggan.....	55
Tabel 4. 9 Hasil Nilai <i>Gap</i> 5	57
Tabel 4. 10 Hasil Urutan <i>Gap</i> dari Terkecil Sampai Terbesar.....	58

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2. 1 Lemeshow	16
Rumus 2. 2 Menghitung Uji Validitas	19
Rumus 2. 3 Menghitung Reliabilitas.....	21
Rumus 2. 4 Rata-rata Nilai Persepsi	25
Rumus 2. 5 Rata-rata Nilai Harapan	26
Rumus 2. 6 Skor Servqual.....	26

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	43
Grafik 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Grafik 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Grafik 4. 4 Responden Lama Pemakaian.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Validasi Kuesioner	A-1
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	B-10
Lampiran 3. Data Responden.....	C-18
Lampiran 4. Hasil Turnitin.....	D-22
Lampiran 5. Penyebaran Kuesioner	E-23
Lampiran 6. Kartu Konsultasi	F-25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan di berbagai aspek kehidupan saat ini. Perkembangan teknologi komputer merupakan salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat yang dapat memberikan banyak manfaat bagi para penggunanya seperti kemudahan dalam mengolah dan menyimpan data, ketepatan dan kecepatan dalam mencari data yang dibutuhkan, memudahkan dalam berinteraksi, kemudahan dalam mencari dan menyebarkan informasi dan masih banyak manfaat lain yang dapat diperoleh (Amelia & Pradesan, 2019).

Perkembangan teknologi dan sistem informasi yang semakin pesat harus memiliki pelayanan berkualitas yang dapat mendorong pelanggan untuk tetap percaya dan menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan, dengan demikian hubungan ini akan memungkinkan perusahaan untuk mengetahui dengan jelas keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga para pelaku bisnis atau perusahaan mampu memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan kepada pelanggan serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan, dengan demikian kualitas pelayanan haruslah menjadi prioritas perusahaan atau pelaku bisnis untuk dijadikan suatu keunggulan (Liem et al., 2020).

Bisnis jasa saat ini semakin beragam dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pentingnya bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, disikapi dengan

pertumbuhan perusahaan jasa yang semakin banyak. Bisnis jasa yang saat ini sedang meningkat adalah bisnis jasa dibidang transportasi (Murdianto et al., 2019). Pada era teknologi saat ini, solusi untuk mengatasi mode transportasi konvensional adalah menyediakan aplikasi yang dapat menampung penyedia jasa transportasi konvensional (Murdianto et al., 2019). Di Indonesia sudah banyak jasa transportasi ojek *online*, salah satunya yaitu Maxim.

Maxim masuk ke Indonesia pada tahun 2018 dengan membuka kantor di Jakarta di bawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Seiring berjalannya waktu layanan transportasi Maxim merambah ke seluruh kota-kota di Indonesia (Tsalisa et al., 2022). Maxim bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengendara ojek dengan pelanggan. Berdasarkan *Survei Institute for Development of Economics and Finance (INDEF)* dengan total responden berjumlah 2.310 terkait jasa transportasi online menunjukkan bahwa 82,6% responden menggunakan layanan Gojek, 57,3% responden menggunakan Grab, 19,6 responden menggunakan Maxim, dan 4,9% responden menggunakan InDrive, yang dimana dapat diketahui bahwa pengguna layanan Maxim kurang unggul dibanding Gojek dan Grab. Pelanggan akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan (Azzahrah & Amelia, 2021). Karena persaingan jasa transportasi online saat ini sangat ketat diperlukan analisis yang mendalam mengenai kualitas layanan agar keberlangsungan perusahaan Maxim terus berlanjut dan berkembang kearah yang lebih baik (Murdianto et al., 2019).

Dari pernyataan di atas, perlu adanya analisis yang mendalam guna meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan

pelanggan yang dalam tahap selanjutnya dapat menjadikan loyalitas pelanggan (Murdianto et al., 2019). Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan adalah metode *Service Quality* (Servqual). Metode Servqual merupakan metode yang bertujuan mengetahui nilai kesenjangan (*Gap*) antara ekspektasi/harapan pengguna dan fakta yang terjadi mengenai pelayanan yang diberikan melalui 5 dimensi (Putri, 2020). Indikator kualitas layanan dalam metode Servqual terdiri atas, *Tangibles* (Bukti langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathaty* (empati) (Yuliana & Khusniali, 2020).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis bermaksud untuk mengambil judul Tugas Akhir “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Maxim Mobile Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Servqual**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana tingkat kualitas layanan pada aplikasi Maxim *Mobile* menggunakan metode *Servqual*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu, Untuk mengukur kualitas layanan pada Aplikasi Maxim *Mobile* menggunakan metode *Servqual*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan peningkatan maupun perbaikan di masa yang akan datang

2. Memberikan pengetahuan mengenai model kualitas layanan aplikasi serta sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada *user* atau pengguna Aplikasi Maxim *Mobile* di wilayah kota Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta metode dan sistematika penulisan penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori masalah yang relevan dan literatur dasar yang didapatkan dari berbagai sumber untuk mendukung penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini, baik dalam hal analisis, pengolahan data, serta pendukung sistem.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan profil dari Maxim secara singkat, juga membahas hasil analisis meliputi hasil analisis *validitas*, *reliabilitas*, dan *Servqual*.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjabarkan kesimpulan serta saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi untuk pihak Maxim.

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amelia, L., & Pradesan, I. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 14(1), 57–63. <https://doi.org/10.30864/jsi.v14i1.249>
- Andriana, A. D., Handi, R., & Indonesia, U. K. (n.d.). *Vol.18 No. 2. 18(2)*, 73–80.
- Ardiansyah, M. (2021). Analisis Peran Konten Instagram Universitas dan Loyalitas Mahasiswa terhadap Peningkatan Reputasi Universitas Kota Batam. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 5(1), 50–59. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v5i1.3291>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL DHARMAWANGSA. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1(Februari), 107–115.
- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 59–68. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>
- Hasiholan, L. B., & Amboningtyas, D. (2021). Model Pemasaran Digital Marketing dalam Meningkatkan Volume Penjualan pada UMKM Kota Semarang. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 45–48. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.13142>
- Hasnunidah, N. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Media Akademi. https://www.academia.edu/36763788/fifu_media_akademi_Metodologi_Penelitian_Pendidikan_r_5
- Karyono, W. (2019). *No Title*. Wartakota.Tribunnews.Com. <https://wartakota.tribunnews.com/2019/10/08/ini-keunikan-maxim-ojek-online-asal-rusia-yang-sudah-rambah-indonesia-kenapa-mengawali-di-kaltim?page=2>
- Kurniasari, D. (2021). *Analisis Data Adalah: Mengenal Pengertian, Jenis, Dan Prosedur Analisis Data*. Dqlab.Id.
- Kusumadiningrum, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin Itn Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3(2), 177–182. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2773>

- Liem, A. T., Chrisanti, I. R., Sandag, A., & Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *CogITO Smart Journal*, 6(2), 229. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>
- Maxim, T. (2019). *No Title*. <https://taximaxim.com/id/id/2093-jakarta/about/>
- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603–612.
- Ojel. (2021). *Analisis adalah*. Dosenpendidikan.Co.Id.
- Putri, A. Y. P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Perwalian pada Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode SERVQUAL. *Applied Technology and Computing Science Journal*, 2(2), 90–97. <https://doi.org/10.33086/atcsj.v2i2.1361>
- Sari, Y. P. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Penjualan Dan Persediaan Obat Pada Apotek Merben Di Kota Prabumulih. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputerisasi Akuntansi (Jsk)*, 1(1), 81–88.
- Setiawati, M. G. S. (2017). Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 6(2), 103. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v6i2.1151>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Syamsuryadin, S., & Wahyuniati, C. F. S. (2017). Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, 13(1), 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>
- Syani, M., & Werstantia, N. (2020). Perancangan Aplikasi Pemesanan Catering Berbasis Mobile Android. *Jurnal Ilmiah Ilmu Dan Teknologi Rekayasa*, 1(2). <https://doi.org/10.31962/jiitr.v1i2.22>
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35970>
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan*

Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual Lazada Application Service Quality Analysis Mobile Based By Servqual Method. 2(1), 38–48.

Wardani, A. S. (2019). *No Title.* Liputan6. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4140565/maxim-ojol-asal-rusia-penantang-gojek-dan-grab-di-indonesia>

Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i1.808>

Yuliana, L., & Khusniali, F. (2020). *Analisis Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta dengan Model Servqual. vol.5.*

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109. <https://ejournal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>