

# Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan

Rice Novita<sup>1</sup>, Wan Mulyani Egusti<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi<sup>1,2</sup>  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR Soebrantas KM.18 Panam, Pekanbaru, (0761) 562223  
e-mail: rice.novita@uin-suska.ac.id<sup>1</sup>; wmulyani52@gmail.com<sup>2</sup>.

## Abstrak

*Sistem Manajemen Arsip adalah layanan manajemen arsip berbasis web. Arsip yang biasanya tersimpan dalam susunan lemari atau rak sekarang sudah tersimpan dalam database. Sehingga dapat mempermudah dalam pencarian data dan meminimalkan kehilangan berkas. Sistem Manajemen Arsip ini mulai beroperasi pada awal 2012. fitur-fitur yang ditawarkan di Sistem Manajemen Arsip dapat mempermudah pengelolaan catatan dan pembukuan organisasi. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan sistem. Karena telah diterapkan kurang lebih tiga tahun. Analisis tingkat kualitas sistem Sistem Manajemen Arsip dapat memberikan gambaran terhadap kekurangan dari sistem. Analisis Tingkat Kualitas Layanan sistem ini menggunakan metode Service Quality (ServQual), dengan variabel Tangible, assurance, Responsive dan Emphaty. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan KPw Bank ABC dan menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan jumlah responden. Hasil dari pengolahan data menggunakan ServQual terhadap analisis tingkat kualitas layanan sistem ini adalah Tangible 0.18, Assurance 0.14, Responsive 0.9, Emphaty 1.04 artinya pada Sistem Manajemen Arsip perlunya penambahan menu khusus pada sistem untuk melengkapi kebutuhan, sehingga sistem menjadi lebih baik.*

**Kata Kunci:** ServQual, Analisis, Management Arsip

## Abstract

*Archive Management System is a web-based archive management service. Archives that are usually stored in a cabinet or rack arrangement. now stored in the database. So that it can facilitate the search for data and minimize file loss. The Archive Management System began operating in early 2012. features offered at Archive Management System can simplify the organization of records and bookkeeping. In this study, it aims to analyze the level of system service quality. Because it has been applied for about three years. Analysis of the quality level of the Archive Management System system can provide an overview of the shortcomings of the system. Analysis of the Service Quality Level of this system uses the Service Quality (ServQual) method. with Tangible, assurance, Respective and Emphaty variables. The population of this study is KPw Bank ABC employees and uses the Slovin formula to get the number of respondents. The results of data processing using ServQual on the analysis of the service quality level of this system are Tangible 0.18, Assurance 0.14, Responsive 0.9, Emphaty 1.04 means that in the Archive Management System the need to add special menus to the system to complete the needs, so that the system becomes better.*

**Keywords:** ServQual, Analysis, Archive Management

## 1. Pendahuluan

Layanan merupakan tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri penerima layanan. Kualitas suatu layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) dengan layanan yang diharapkan. Selain itu, kualitas layanan juga merupakan sebuah tingkat keunggulan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut, dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan [1] Sistem Management Arsip adalah layanan pengelolaan arsip berbasis web. Sistem ini mulai beroperasi pada awal tahun 2012. Sistem Manajemen Arsip dapat melakukan pelaksanaan pengelolaan dokumen dalam Manajemen Database Bank mencakup pemberkasan, penyimpanan, peminjaman, pemindahan dan pemusnahan arsip, serta pembuatan laporan volume arsip di satuan kerja dan Sentral Khazanah Arsip (SKA) [2]. Adapun tujuan penyediaan aplikasi Sistem Manajemen Arsip adalah untuk memudahkan pencarian, peminjaman dan penyusutan arsip serta membantu pembuatan formulir dan label arsip. Aplikasi Manajemen Arsip dapat digunakan oleh seluruh pegawai dan non pegawai Bank ABC yang telah didaftarkan oleh Admin Aplikasi Management Arsip yaitu Divisi Arsip [3], [4].

Dengan berbagai fitur yang ditawarkan di Aplikasi Manajemen Arsip, tentunya akan mempermudah dalam pengelolaan arsip. di KPw Bank hanya sedikit karyawan yang menggunakan Aplikasi Manajemen Arsip. Sistem ManagementArsip ini belum digunakan secara maksimal [5], [6].

*Records Management System* adalah aplikasi pengelolaan arsip berbasis web. Pelaksanaan pengelolaan dokumen dalam MDBI mencakup pemberkasan, penyimpanan, peminjaman, pemindahan dan pemusnahan arsip, serta pembuatan laporan volume arsip di satuan kerja dan Sentral Khazanah Arsip (SKA) [13], [14]. Sistem ini sudah beroperasi dari tahun 2012. Tujuan penyediaan aplikasi Manajemen Arsip adalah dalam rangka Memudahkan pencarian, peminjaman dan penyusutan arsip dan Membantu pembuatan formulir dan label arsip.

Layanan yang diberikan oleh Sistem Manajemen Arsip sudah sesuai dengan standar kualitas seperti daya tanggap (*responsibility*) sistem, menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*) menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang menunjang pelayanan, merasakan kepedulian sikap (*emphaty*) dari orang-orang penerima layanan sesuai dengan kemampuannya (*reabiliity*) serta menjalankan keseluruhan pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan pengguna sistem [7], [8]. Sistem informasi pengarsipan berbasis web ini merupakan salah satu *tools* yang sangat dibutuhkan dalam menunjang kegiatan pengarsipan berkas. Ketika proses implementasi suatu sistem telah selesai, maka tahapan berikutnya adalah melakukan proses evaluasi, sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan proses implementasi sistem tersebut. Dengan melakukan proses evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pengarsipan, akan dapat memunculkan hasil analisa yang dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan dari sistem tersebut pada masa mendatang.

Salah satu metode menganalisa kualitas layanan ialah metode *ServQual*. Konsep *Service Quality* (*ServQual*) pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman [9]. Mereka memiliki argumen bahwa kualitas layanan tidak mudah ditangkap oleh konsumen, terutama karena sifat layanan adalah tidak berbentuk heterogen, dan dapat dikonsumsi dalam waktu yang seketika. Tidak seperti kualitas produk yang mudah diukur (misalnya fitur atau ketahanan), kualitas layanan masih terbilang abstrak [10], [11]. Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

## **2. Metodologi Penelitian**

### **2.1. Identifikasi Masalah**

Merupakan kegiatan mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam ruang lingkup sistem informasi pengarsipan, identifikasi masalah dilakukan sebagai kegiatan awal untuk merumuskan solusi bagi masalah-masalah yang terjadi. Dalam penelitian ini, masalah didapat setelah melakukan penelitian secara kuantitatif. Adapun masalah yang diangkat ialah kualitas layanan pada sistem informasi pengarsipan di KPw Bank ABC.

### **2.2. Studi Kepustakaan**

Pencarian referensi didapat pada buku, jurnal, maupun literatur lainnya dilakukan untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai topik penelitian yang dilakukan.

### **2.3 Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data terdapat beberapa tahapan, yaitu:

1. Memahami proses kegiatan operasional yang sedang berjalan (Sistem Informasi Pengarsipan). Diantaranya dengan mengamati aplikasi yang digunakan. Gambar 1 Merupakan peran yang dimiliki Departemen Pengelolaan Logistik dan Fasilitas Divisi Arsip dan Departemen Pengelolaan Sistem Informasi. Kewenangan Super Admin adalah sebagai administrator aplikasi Manajemen Arsip, diberikan kepada pegawai paling kurang setingkat Manajer di Satker.



Gambar 1. Aplikasi BI-RMS

2. Mengetahui dan memahami layanan pada Sistem Informasi Pengarsipan.
3. Pengumpulan data observasi, kuesioner dan data wawancara pada pihak terkait dengan pengelolaan layanan Sistem Informasi Pengarsipan. Adapun target penyebaran kuesioner in ialah karyawan KPw Bank ABC yang menggunakan Sistem Manajemen Arsip. Dengan menggunakan rumus slovin, besarnya sampel penelitian yang diperlukan adalah:
 
$$s = \frac{n}{1 + Ne^2} = \frac{126}{1 + 126 \cdot (0,05)^2} = 95,45 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 96.$$
4. Analisa Data.

### 2.3.1. Uji Validitas dan Reabilitas

Kegiatan ini merupakan kegiatan analisa data kuesioner, apakah kuesioner yang telah disebarakan valid dan layak untuk diolah atau tidak. Adapun hasil uji validitas dari data kuesiner yang akan diolah dapat dilihat pada Tabel 1. Tabel 1 merupakan *ouput* dari penyebaran kuesioner,  $r_{hitung}$  pada tiap variabel menunjukkan bahwa pertanyaan nomor 1-20 ialah valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih dari 0,3. Sedangkan uji reabilitas dilakukan dengan cara memandingkan angka *Cronbach alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach alpha* minimal ialah 0,6. Artinya jika nilai *Cronbach alpha* didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka kuesioner tersebut realibel. Jika sebaliknya, maka kuesioner tidak realibel.

Tabel.1. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner

Dimensi	No	Atribut	$r_{hitung}$	Ket
<b>Tangibles</b>	1	Fasilitas yang diperlukan untuk mengakses sistem terbaru dan modern	0,813	Valid
	2	Kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi	0,804	Valid
	3	Tampilan sistem menarik	0,816	Valid
	4	Sistem mudah dioperasikan	0,795	Valid
<b>Reability</b>	5	Sistem dapat diandalkan	0,332	Valid
	6	Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan tinggi	0,738	Valid
	7	Error pada sistem saat memberikan pelayanan sangat minim	0,423	Valid
	8	Sstem memberikan pelayanan yang konsisten	0,689	Valid
<b>Rensponsiveness</b>	9	Admin sistem cepat tanggap dalam melayani pengguna system	0,785	Valid
	10	Admin sistem cepat tanggap terhadap aktivitas yang terjadi di sistem	0,672	Valid
	11	Admin sistem cepat tanggap dalam menanggapi keluhan user sistem	0,759	Valid
	12	Admin sistem cepat tanggap dalam segala hal yang berhubungan dengan sistem	0,365	Valid
<b>Assurance</b>	13	Admin sistem sangat mengenal seluk beluk sistem	0,711	Valid
	14	Admin sistem ramah	0,423	Valid
	15	admin sistem memiliki kredibilitas tinggi	0,657	Valid
	16	Admin sistem tersertifikasi	0,332	Valid
<b>Emphaty</b>	17	Komunikasi yang dibutuhkan lengkap	0,657	Valid
	18	Alat yang dibutuhkan untuk menunjang sistem memadai	0,332	Valid
	19	Karyawan paham cara menggunakan sistem	0,657	Valid
	20	Antar user karyawan tanggap dalam menjalankan aktivitas yang terjadi di sistem	0,432	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Data

Cronbach's Alfa	N Of Items
.752	21

Adapun hasil uji realibel data kuesiner yang telah dibagikan dapat dilihat pada Tabel 2. Tabel 2 adalah hasil pengujian pengolahan data, diketahui nilai *Cronbach Alpha*-nya ialah 0,929.

Angka tersebut lebih besar dari nilai minimum *Cronbach Alpha*, yaitu 0,6. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data kuesiner yang akan digunakan dapat dikatakan realibel atau handal

### 2.3.2. Perhitungan ServQual

Pengukuran kualitas layanan dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk variabel harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*. [17]

Pengukurannya metode *servQual* 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. Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual* [20]. Skala *servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 7, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 7 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*), dengan total pertanyaan sebanyak 22. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

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

#### a. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur

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

- 1) Variabel Independen (Xn) = *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance*(X4), *emphaty* (X5).
- 2) Variabel dependen (Y) = Kepuasan pemakai sistem informasi.

#### b. Membuat dan menyebar kuisisioner

Pembuatan kuisisioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuisisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi di lapangan

### 3. Analisa dan Hasil

#### 3.1. Perhitungan Harapan Sistem

Perhitungan harapan pengguna sistem dapat dihitung dengan Persamaan 1. Sedangkan Tabel 3 merupakan hasil dari perhitungan harapan penggunaan sistem berdasarkan variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsibility*, *Assurance* dan *Empathy*. Dengan jumlah pertanyaan dari kuisisioner dua puluh pertanyaan.

$$\sum y = (\sum STT \times x1) + (\sum TT \times x2) + (\sum CT \times x3) + (\sum T \times x4) + (\sum ST \times x5) \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- $\sum y_i$  = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke - i
- $\sum STS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju
- $\sum TS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak setuju
- $\sum C$  = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup
- $\sum S$  = Jumlah orang yang memilih jawaban setuju
- $\sum SS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat setuju
- 1,2,3,4,5 = Skor untuk skala Likert

Tabel 3. Tabel Perhitungan Harapan Pengguna Sistem

Dimensi	No	Atribut	Skor	Rata-Rata
<b>Tangibles</b>	1	Fasilitas yang diperlukan untuk mengakses sistem terbaru dan modern	520	4.12
	2	Kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi	509	4.03
	3	Tampilan sistem menarik	507	4.02
	4	Sistem mudah dioperasikan	529	4.19
<b>Reability</b>	5	Sistem dapat diandalkan	438	3.47
	6	Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan tinggi	508	4.03
	7	Error pada sistem saat memberikan pelayanan sangat minim	382	3.03
	8	Sstem memberikan pelayanan yang konsisten	610	4.84
<b>Rensponsiveness</b>	9	Admin sistem cepat tanggap dalam melayani pengguna sistem	506	4.01
	10	Admin sistem cepat tanggap terhadap aktivitas yang terjadi di sistem	499	3.96
	11	Admin sistem cepat tanggap dalam menanggapi keluhan user sistem	504	4.00
	12	Admin sistem cepat tanggap dalam segala hal yang berhubungan dengan sistem	126	1.00
<b>Assurance</b>	13	Admin sistem sangat mengenal seluk beluk sistem	467	3.70
	14	Admin sistem ramah	285	2.20
	15	Admin sistem memiliki kredibilitas tinggi	505	4.00
	16	Admin sistem tersertifikasi	487	3.86
<b>Empathy</b>	17	Komunikasi yang dibutuhkan lengkap	505	4.00
	18	Alat yang dibutuhkan untuk menunjang sistem memadai	487	3.86
	19	Karyawan paham cara menggunakan sistem	277	2.19
	20	Antar user karyawan tanggap dalam menjalankan aktivitas yang terjadi di sistem	126	1.00

### 3.2. Perhitungan Kinerja Sistem

Perhitungan harapan pengguna sistem dapat dihitung dengan Persamaan 2. Sedangkan Tabel 4 merupakan hasil dari perhitungan Kriteria sistem berdasarkan variable *Tangible*, *Reability*, *Responsibility*, *Assurance* dan *Empathy*. Dengan jumlah pertanyaan dari kuesioner dua puluh pertanyaan.

$$\sum y_i = (\sum STT \times 1) + (\sum TT \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum T \times 4) + (\sum ST \times 5) \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- $\sum y_i$  = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke - i
- $\sum STS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju
- $\sum TS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak setuju
- $\sum C$  = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup
- $\sum S$  = Jumlah orang yang memilih jawaban setuju
- $\sum SS$  = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat setuju
- 1,2,3,4,5 = Skor untuk skala Likert

Tabel 4. Tabel Perhitungan Kinerja Sistem

Dimensi	No	Atribut	Skor	Rata-Rata
<b>Tangibles</b>	1	Fasilitas yang diperlukan untuk mengakses sistem terbaru dan modern	415	4.32
	2	Kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi	407	4.23
	3	Tampilan sistem menarik	405	4.21
	4	Sistem mudah dioperasikan	416	4.33
<b>Reability</b>	5	Sistem dapat diandalkan	399	4.15
	6	Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan tinggi	404	4.20
	7	Error pada sistem saat memberikan pelayanan sangat minim	303	3.15
	8	Sstem memberikan pelayanan yang konsisten	410	4.27
<b>Responsiveness</b>	9	Admin sistem cepat tanggap dalam melayani pengguna sistem	402	4.18
	10	Admin sistem cepat tanggap terhadap aktivitas yang terjadi di sistem	399	4.15
	11	Admin sistem cepat tanggap dalam menanggapi keluhan user sistem	397	4.13
	12	Admin sistem cepat tanggap dalam segala hal yang berhubungan	377	3.92

		dengan sistem		
<b>Assurance</b>	13	Admin sistem sangat mengenal seluk beluk sistem	404	4.20
	14	Admin sistem ramah	303	3.15
	15	admin sistem memiliki kredibilitas tinggi	391	4.07
<b>Emphaty</b>	16	Admin sistem tersertifikasi	377	3.92
	17	Komunikasi yang dibutuhkan lengkap	391	4.07
	18	Alat yang dibutuuhkan untuk menunjang sistem memadai	377	3.92
	19	Karyawan paham cara menggunakan sistem	391	4.07
	20	Antar user karyawan tanggap dalam menjalankan aktivitas yang terjadi di sistem	303	3.15

### 3.3. Analisa Gap 5

Tabel 5 merupakan perhitungan analisa Gap. Pertanyaan nomor 8 memiliki gap yang paling rendah, yakni dengan nilai -0,57.

Tabel 5. Tabel Analisa Gap 5

Dimensi	No	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
<b>Tangibles</b>	1	Fasilitas yang diperlukan untuk mengakses sistem terbaru dan modern	4.32	4.12	0.20
	2	Kenyamanan dalam menggunakan sistem informasi	4.23	4.03	0.20
	3	Tampilan sistem menarik	4.21	4.02	0.19
<b>Reability</b>	4	Sistem mudah dioperasikan	4.33	4.19	0.14
	5	Sistem dapat diandalkan	4.15	3.47	0.68
	6	Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan tinggi	4.2	4.03	0.17
	7	Error pada sistem saat memberikan pelayanan sangat minim	3.15	3.03	0.12
	8	Sstem memberikan pelayanan yang konsisten	4.27	4.84	-0.57
<b>Rensponsiveness</b>	9	Admin sistem cepat tanggap dalam melayani pengguna sistem	4.18	4.01	0.17
	10	Admin sistem cepat tanggap terhadap aktivitas yang terjadi di sistem	4.15	3.96	0.19
	11	Admin sistem cepat tanggap dalam menanggapi keluhan user sistem	4.13	4.00	0.13
	12	Admin sistem cepat tanggap dalam segala hal yang berhubungan dengan sistem	3.92	1.00	2.92
<b>Assurance</b>	13	Admin sistem sangat mengenal seluk beluk sistem	4.2	3.70	0.50
	14	Admin sistem ramah	3.15	2.20	0.95
	15	admin sistem memiliki kredibilitas tinggi	4.07	4.00	0.07
<b>Emphaty</b>	16	Admin sistem tersertifikasi	3.92	3.86	0.06
	17	Komunikasi yang dibutuhkan lengkap	4.07	4.00	0.07
	18	alat yang dibutuuhkan untuk menunjang sistem memadai	3.92	3.86	0.06
	19	karyawan paham cara menggunakan sistem	4.07	2.19	1.88
	20	antar user karyawan tanggap dalam menjalankan aktivitas yang terjadi di sistem	3.15	1.00	2.15

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa sistem informasi pengarsipan yang telah dilakukan di KPw Bank ABC, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode ServQual, maka urutan skor untuk dimensi dari terendah ke tinggi ialah : *Tangible* 0.18, *Assurance* 0.14, *Responsive* 0.9, *Emphaty* 1.04.
2. Berdasarkan hasil analisa gap per dimensi, maka dimensi yang memiliki gap yang paling rendah ialah dimensi *Reability*.

### Daftar Pustaka

- [1] Kaihatu, dkk. 2015. Manajemen Komplain. Yogyakarta: Andi
- [2] Sulasmini, Ni Made Ayu. 2018. Kualitas Layanan Berbasis Kearifan Lokal Bali. Yogyakarta: Andi

- [3] Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- [4] Supranto. 2006. Pengukuran Kualitas Layanan. Yogyakarta: UGM
- [5] Atmajati, Arista. 2018. Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta : Depublish
- [6] Windasuri dkk. 2016. Excellent Service. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- [7] Anggraeni, Elisabet Yunaeti, Irviani, Rita. 2017. Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- [8] Sutabri, Tata. 2012. Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- [9] Amsyah, Zulkifli. 2005. Manajemen Kearsipan. Jakarta: Gramedia Pustaka
- [10] Rosalin, Sovia. 2017. Manajemen Arsip Dinamis. Malang: UB Press
- [11] Sutabri, Tata. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- [12] Yusuf, Muri. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.
- [13] Fathoni. Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode ServQual. Bali: Konferensi Nasional Sistem dan Informatika. 2009
- [14] Saryatmo, Muhammad Agung. Peningkatan Kualitas Layanan Pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ Menggunakan Metode ServQual. Jakarta : Jurnal Muara, Vol.1 No.1, April 2017
- [15] Nugraha. Luthpi. Usulan Peningkatan Kualitas Pendidikan Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Service Quality di LBPP Martadinata. Bandung : Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol.03
- [16] Sutabri, Tata. 2012. Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- [17] Amsyah, Zulkifli. 2005. Manajemen Kearsipan. Jakarta: Gramedia Pustaka
- [18] Rosalin, Sovia. 2017. Manajemen Arsip Dinamis. Malang: UB Press
- [19] Putabri, Tata. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- [20] Suparman. 2008. Mungkinkah Model "Servqual" di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008.