

## Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik

Salman Alfarisy<sup>1</sup>, Deny Andesta<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik  
Jl. Sumatera No. 101 Randuagung, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur,  
Indonesia, 61121  
Email: salmanaf60@gmail.com, deny\_andesta@umg.ac.id

### ABSTRAK

Dalam dunia usaha kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor pendukung dalam menjalankan usaha. Penurunan kepercayaan pelanggan di J&T Express Gresik pernah dialami pada tahun 2021, sehingga perlu adanya penelitian terhadap masalah turunnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Adapula tujuan dari penelitian ini ialah untuk mencari kesesuaian atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, mengetahui kriteria tingkat kepuasan pelanggan, dan kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Penelitian kali ini menggunakan metode *servqual*, *IPA*, dan *CSI* dengan pengumpulan data melalui kuisioner sebanyak 20 atribut pernyataan kepada 50 responden. Tahapan pengolahan data meliputi karakteristik responden, uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis *servqual*, analisis *GAP*, analisis *IPA*, analisis *CSI*. Responden 56% laki-laki dan 44% perempuan, uji kecukupan data minimal 44 responden (*valid*), semua atribut dinyatakan valid dan reliabel, kesenjangan yang menempati peringkat pertama adalah atribut P1 dan kesenjangan dimensi tertinggi ialah *empathy* (-0,55). Hasil analisis *IPA* diketahui bahwa prioritas utama yang harus ditingkatkan ialah pada atribut P4 (Penampilan petugas/karyawan), P10 (Petugas melayani pelanggan yang kesulitan), dan P12 (Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat). Pada hasil perhitungan *CSI* diketahui sebesar 70,64%, dalam kriteria kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori puas, maka dari itu perlu adanya peningkatan prioritas utama pada kuadran pertama.

**Kata Kunci:** Servqual, IPA, CSI, GAP, Pelayanan

### ABSTRACT

*In the business world, the quality of service to customers is one of the supporting factors in running a business. The decline in customer trust at J&T Express Gresik was experienced in 2021, so there is a need for research on the problem of decreasing customer satisfaction with service. The purpose of this research is to find the suitability of the attributes that are the main priority to be improved, to know the criteria for the level of customer satisfaction, and the gap between customer perceptions and expectations. This study uses the servqual, IPA, and CSI methods with data collection through a questionnaire of as many as 20 statements attributes to 50 respondents. The stages of data processing include respondent characteristics, data adequacy test, validity and reliability test, servqual analysis, GAP analysis, IPA analysis, and CSI analysis. Respondents 56% are male and 44% are female, the data adequacy test is at least 44 respondents (valid), all attributes are declared valid and reliable, the gap that ranks first attributes P1 and the highest dimension gap is empathy (-0.55). The results of the IPA analysis show that the main priority that must be improved is the attributes P4 (appearance of officers/employees), P10 (officers serving customers who have difficulty), and P12 (officers able to serve customers quickly). The results of the CSI calculation are known to be 70.64%, in the customer satisfaction criteria it is included in the satisfied category, therefore it is necessary to increase the main priority in the first quadrant.*

**Keywords:** Servqual, IPA, CSI, GAP, Service

### Pendahuluan

Persaingan dunia usaha saat ini bukan hanya pada industri manufaktur saja melainkan juga jasa. Apabila bidang manufaktur bersaing pada produk maka bidang jasa bersaing pada kualitas pelayanan [1]–[3]. Berlomba untuk menjadi yang terbaik dalam

pelayanan jasa merupakan tuntutan bagi pelaku usaha saat ini [4]. Memahami karakteristik pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Salah satunya dengan mengenal pelanggan, paham permintaan pelanggan dan mengetahui apa yang diinginkan pelanggan [5], [6]. Keberlanjutan terhadap biaya pada produk maupun

jasa juga mempengaruhi pemenuhan kepuasan terhadap pelanggan, termasuk administrative [7]. Kepuasan merupakan suatu hasrat yang dialami oleh pelanggan, dan munculnya dikarenakan hasil dari ekspektasi terhadap produk maupun jasa [8].

Penelitian dilakukan di J&T Gresik yang bertempat di Jalan Raden Ajeng Kartini No. 110-114, Injen barat, Tlogobendung, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121. Latar belakang dari J&T Express Gresik adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Selain itu juga, pada kurun waktu tahun 2021 J&T Express Gresik juga mengalami kendala pada pelayanan. Alhasil pelanggan pengguna jasa pengiriman barang menjadi menurun. Maka dari itu penelitian kali ini akan menyebar data kuisisioner kepada pelanggan yang nantinya dijadikan data responden sebanyak 50 mengenai harapan dan persepsi terhadap pelayanan di J&T Express Gresik untuk mengetahui tingkat pelayanan sepanjang tahun 2021.

*Service quality* merupakan metode dengan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan yang dijadikan responden [9]. Metode *service quality* ialah pengukuran kepuasan pelanggan dengan dasar persepsi dan harapan responden, dimana tiap pernyataan terbagi dimensi yang berisikan beberapa atribut [10]. Menurut referensi [11] ada 5 dimensi dalam pengukuran *servqual*.

1. *Tangible* ialah keadaan nyata suatu usaha. Hal tersebut meliputi, tempat usaha, kondisi ruangan, peralatan yang dimiliki. Ini menjadi sangat penting karena dapat menarik kenyamanan pelanggan.
2. *Reliability* disini yang dimaksud ialah keakuratan dalam pelayanan. Hal tersebut meliputi, ketepatan pelayanan, professional di bidangnya.
3. *Responsiveness* sebuah dimensi alat ukur komunikatif. Tanggap apabila pelanggan merasa bingung, dan dapat interaktif kepada pelanggan.
4. *Assurance* dapat diartikan sebagai dimensi keamanan dan kenyamanan pelanggan terhadap pelayanan. Seperti, menjaga keamanan data, penggunaan jasa tidak mengakibatkan kerugian.
5. *Emphaty* dapat diartikan perhatian pelaku usaha kepada pelanggan dengan tulus. Pelanggan merasa puas akan ketulusan pelayanan yang diberikan.

*IPA* ialah metode pengolahan data persepsi dan data harapan pada *service quality* [12]. *Customer satisfaction index (CSI)* yakni indeks yang menentukan hasil kualitas pelayanan melalui pengukuran data *IPA* [13]. Skala likert merupakan

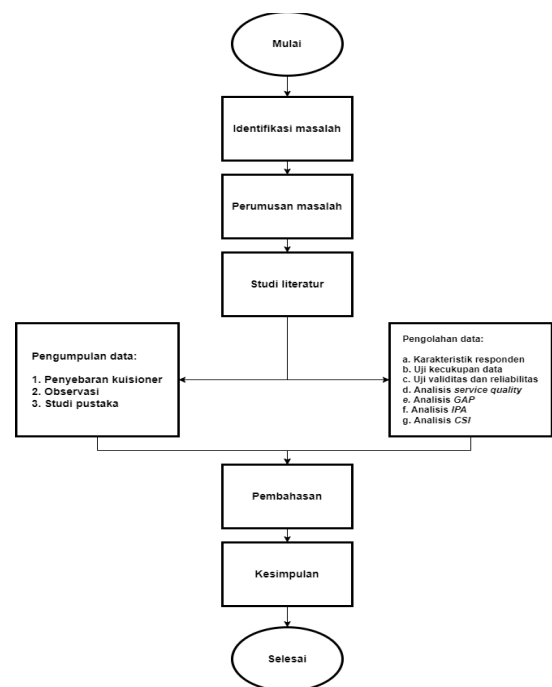
skala untuk mengukur persepsi terhadap kejadian atau peristiwa [14].

Sebagai relevansi pembuktian penggunaan metode *servqual*, *IPA*, dan *CSI*, salah satu penelitian yang dilakukan oleh [15] penelitian besaran persepsi dan harapan pelanggan mengenai Plasa Telkom Putri Hijau di Medan. Hasil dari penelitian ini ialah mengetahui hasil *CSI* yang diperoleh setinggi 81,87%, *average* harapan sejumlah 87,57%, *average* skor persepsi sebanyak 81,21% dari hasil tersebut dicapai tinggi hingga sangat tinggi. Adapula analisis *IPA* diperoleh 11 atribut *service quality* yang harus diperbaiki. Adapula relevansi lain yang dilakukan oleh [16] Selain itu adapula referensi kedua yakni analisis *IPA* didapatkan hasil pernyataan yang berada pada kuadran A diantaranya P1, P2, P8, P13, P14, dan P19 penelitian yang dilakukan pada sanjaya fitnes.

Penelitian dilakukan melalui kuisisioner yang disebar kepada responden yang bertujuan untuk mencari atribut kesesuaian yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan atau kuadran prioritas utama pada analisis *IPA*, mengetahui hasil kriteria kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu *CSI* dan mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan atau *GAP*.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yakni proses tahapan yang akan dilalui dalam sebuah penelitian dengan harapan dapat memperoleh hasil yang diinginkan. Penelitian dilakukan di J&T Express Gresik. Adapun prosedur penelitian yang digunakan secara visual gambar 1.



Gambar 1. Flowchart metode penelitian

Sumber: Data dikelola (2021)

Data dikumpulkan melalui:

1. Penyebaran kuisioner merupakan metode pengumpulan data melalui formulir tertulis berisikan pernyataan untuk responden terhadap pelaku usaha.
2. Observasi, terjun ke lapangan secara langsung untuk pengumpulan data.
3. Studi pustaka, meninjau referensi teori-teori terkait yang berhubungan.

Data yang dikelola meliputi, karakteristik responden, uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas, penelitian *service quality*, *GAP*, analisis *IPA*, dan analisis *CSI*.

Tabel 1. Kuadran *ipa*

Kuadran I (Prioritas utama)	Kuadran II (Pertahankan prestasi)
Kuadran III (Prioritas rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Sumber: Referensi [17]

1. Kuadran 1 merupakan atribut yang di prioritaskan karena kinerja tidak sesuai dan harus ditingkatkan.
2. Kuadran 2 merupakan kesesuaian kinerja dengan harapan yang harus dipertahankan.
3. Kuadran 3 yakni atribut yang tidak terlalu penting dan kinerjanya masih tidak sesuai.
4. Kuadran 4 ialah atribut yang tidak terlalu penting, tetapi kinerjanya telah sesuai.

Tabel 2. Kriteria *service quality*

Skor	Keterangan
0,00 – 0,34	Sangat tidak puas
0,35 – 0,50	Tidak puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,66 – 0,80	Puas
0,81 – 1,00	Sangat puas

Sumber: Referensi [17]

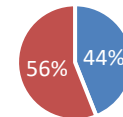
Hasil dari skor merupakan keterangan yang diberikan pelanggan melalui perhitungan atau analisis *CSI*.

## Hasil dan Pembahasan

### a. Karakteristik responden

Bagian pertama ialah hasil dan pembahasan kali ini adalah memaparkan karakteristik responden, dilampirkan gambar 2 dan gambar 3.

Jenis kelamin

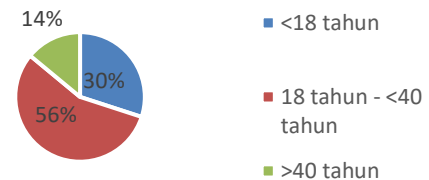


■ Perempuan ■ Laki-laki

Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber: Data dikelola (2021)

Usia



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Sumber: Data dikelola (2021)

Dari 50 responden dapat diketahui dari gambar 2 dan gambar 3, bahwa jumlah responden pria sebanyak 56% dan perempuan 44% berdasarkan karakteristik jenis kelamin. Untuk usia 56% responden berusia 18 - <40 tahun, 30% >40 tahun, dan 14% <18 tahun.

### b. Uji kecukupan data

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{50}{1 + (50 \times 0,05^2)}$$

$$n = 44$$

Keterangan:

n: total minimum responden

N: total responden (50 responden)

e: nilai signifikansi (0,05)

Tabel 3 merupakan pertanyaan pada kuisioner yang disebarkan kepada 50 responden untuk di uji validitas dan reliabilitasnya. Dalam uji kecukupan data menggunakan rumus slovin [18], [19].

Tabel 3. Pernyataan kuisioner yang disebar

Dimensi	No atribut	Pernyataan kuisioner
<i>Tangible</i>	P1	Kebersihan dan kenyamanan ruangan
	P2	Lokasi kantor J&T Gresik strategis dan mudah dijangkau
	P3	Materi komunikasi ( <i>sign board</i> ) yang sangat jelas
	P4	Penampilan petugas/karyawan
<i>Reliability</i>	P5	Kesiapan petugas dalam melayani keluhan pelanggan
	P6	Kemampuan petugas memberikan informasi dengan jelas
	P7	Kesalahan pelayanan kepada pelanggan minimum
	P8	Kesesuaian waktu terhadap pengiriman barang yang telah ditentukan
<i>Responsiveness</i>	P9	Pelayanan kepada pelanggan terhadap permasalahan yang ada
	P10	Petugas melayani pelanggan yang kesulitan
	P11	Petugas bekerja dengan sangat baik
	P12	Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat
<i>Assurance</i>	P13	Petugas menimbang barang dengan jujur
	P14	petugas mengemas barang dengan aman dan baik
	P15	Petugas berpakaian rapi
<i>Emphaty</i>	P16	Menjaga hubungan baik dengan pelanggan
	P17	Kepedulian petugas terhadap masalah pelanggan
	P18	Kemudahan menghubungi petugas J&T Gresik jika mengalami masalah
	P19	Sikap petugas kepada pelanggan sopan
	P20	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas

Sumber: Data dikelola (2021)

Berikut merupakan penilaian pada tabel 3, SP = 5; P = 4; CP = 3; TP = 2; STP = 1. Dalam pengerjaan uji validitas dan reliabilitas memakai *software SPSS*. Diketahui  $r$  tabel  $50 - 2 = 48$  (0.278). Pemaparan uji validitas dan reliabilitas ada pada tabel 4.

c. Uji validitas dan uji reliabilitas

Tabel 4. Uji validitas

Dimensi	No atribut	Harapan		Presepsi		Ket
		r hitung	nilai signifikansi	r hitung	nilai signifikansi	
<i>Tangible</i>	P1	0.476	0.000	0.483	0.000	<i>Valid</i>
	P2	0.449	0.001	0.603	0.000	<i>Valid</i>
	P3	0.632	0.000	0.540	0.000	<i>Valid</i>
	P4	0.589	0.000	0.697	0.000	<i>Valid</i>
<i>Reliability</i>	P5	0.366	0.000	0.362	0.010	<i>Valid</i>
	P6	0.425	0.009	0.428	0.002	<i>Valid</i>
	P7	0.501	0.002	0.439	0.001	<i>Valid</i>
	P8	0.641	0.000	0.432	0.002	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i>	P9	0.476	0.000	0.483	0.000	<i>Valid</i>
	P10	0.449	0.001	0.603	0.000	<i>Valid</i>
	P11	0.592	0.000	0.540	0.000	<i>Valid</i>
	P12	0.540	0.000	0.697	0.000	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	P13	0.366	0.009	0.362	0.010	<i>Valid</i>
	P14	0.458	0.001	0.362	0.010	<i>Valid</i>
	P15	0.502	0.000	0.439	0.001	<i>Valid</i>

<i>Emphaty</i>	P16	0.647	0.000	0.432	0.002	<i>Valid</i>
	P17	0.470	0.001	0.483	0.000	<i>Valid</i>
	P18	0.449	0.001	0.614	0.000	<i>Valid</i>
	P19	0.632	0.000	0.540	0.000	<i>Valid</i>
	P20	0.589	0.000	0.656	0.000	<i>Valid</i>

Sumber: Data dikelola (2021)

20 pernyataan yang diberikan kepada responden mendapatkan hasil yang valid dikarenakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.278), dan nilai signifikansi  $<$  nilai signifikansi (0.05).

Tabel 5. Uji reliabilitas presepsi

Ketetapan	<i>Cronbach's alpha</i>	Ket
0.6	0.853	Reliabel

Sumber: Data dikelola (2021)

Tabel 6. Uji reliabilitas harapan

Ketetapan	<i>Cronbach's alpha</i>	Ket
0.6	0.851	Reliabel

Sumber: Data dikelola (2021)

Presepsi dan harapan dinyatakan reliabel dikarenakan nilai *cronbach's alpha*  $>$  0,6 [20]. Pertanyaan pada kuisisioner dapat digunakan secara berulang-ulang dan konsisten.

d. Analisis *service quality*

Tabel 7. Hasil nilai *service quality*

No atribut	<i>Service Quality Value</i>				
	Presepsi		Harapan		GAP
	Nilai	<i>Average</i>	Nilai	<i>Average</i>	
<i>Tangible</i>					
P1	157	3,14	216	4,32	-1,18
P2	185	3,7	187	3,74	-0,04
P3	171	3,42	191	3,82	-0,40
P4	175	3,5	197	3,94	-0,44
Total	688	13,76	791	15,82	-2,06
<i>Reliability</i>					
P5	198	3,96	178	3,56	0,40
P6	199	3,98	199	3,98	0,00
P7	176	3,52	198	3,96	-0,44
P8	167	3,34	201	4,02	-0,68
Total	740	14,8	776	15,52	-0,72
<i>Responsiveness</i>					
P9	157	3,14	216	4,32	-1,18
P10	185	3,7	187	3,74	-0,04
P11	171	3,42	193	3,86	-0,44
P12	175	3,5	199	3,98	-0,48
Total	688	13,76	795	15,9	-2,14
<i>Assurance</i>					
P13	198	3,96	178	3,56	0,40
P14	198	3,96	198	3,96	0,00
P15	176	3,52	197	3,94	-0,42
Total	572	11,44	573	11,46	-0,02

<i>Emphaty</i>					
P16	167	3,34	202	4,04	-0,70
P17	157	3,14	215	4,3	-1,16
P18	186	3,72	187	3,74	-0,02
P19	171	3,42	191	3,82	-0,40
P20	174	3,48	197	3,94	-0,46
Total	855	17,1	992	19,84	-2,74

Sumber: Data dikelola (2021)

Tabel 7 merupakan hasil nilai *service quality* dari 5 dimensi pada kuisioner yang telah disebar kepada 50 responden.

e. Analisis GAP

Hasil analisis *gap* atau kesenjangan antara hasil persepsi dan harapan yang tertera pada tabel 7 dan diklasifikasikan berdasarkan peringkat pada tabel 8.

Tabel 8. Rankin kesenjangan

Dimensi	No atribut	GAP	Ranking
<i>Tangible</i>	P1	-1,180	1
	P2	-0,040	15
	P3	-0,400	13
	P4	-0,440	10
	P5	0,400	20
	P6	0,000	18
	P7	-0,440	9
<i>Reliability</i>	P8	-0,680	5
	P9	-1,180	2
<i>Responsiveness</i>	P10	-0,040	14

	P11	-0,440	8
	P12	-0,480	6
	P13	0,400	19
	P14	0,000	17
<i>Assurance</i>	P15	-0,420	11
	P16	-0,700	4
	P17	-1,160	3
	P18	-0,020	16
	P19	-0,400	12
<i>Emphaty</i>	P20	-0,460	7

Sumber: Data dikelola (2021)

Berdasarkan hasil dari tabel 8, atribut P1 dengan pernyataan “Kebersihan dan kenyamanan ruangan” menjadi kesenjangan peringkat pertama antara persepsi dan harapan pelanggan.

Ikutilah aturan pembaban pada jurnal ini, yaitu 1. Pendahuluan, 2. Metode Penelitian, 3. Hasil dan Pembahasan, 4. Kesimpulan.

Tabel 9. Nilai gap dimensi *service quality*

Nilai GAP dimensi *service quality*

Dimensi	Presepsi		Harapan		Jumlah GAP	Q= P/H	
	Jumlah average	Nilai average	Jumlah average	Nilai average			
<i>Tangible</i>	13,76	3,44	15,82	3,96	-0,52	0,87	
<i>Reliability</i>	14,8	3,7	15,52	3,88	-0,18	0,95	
<i>Responsiveness</i>	13,76	3,44	15,9	3,98	-0,54	0,86	
<i>Assurance</i>	11,44	3,81	11,46	3,82	-0,01	1,00	
<i>Emphaty</i>	17,1	3,42	19,84	3,97	-0,55	0,86	
	<i>Rata-rata</i>						0,91

Sumber: Data dikelola (2021)

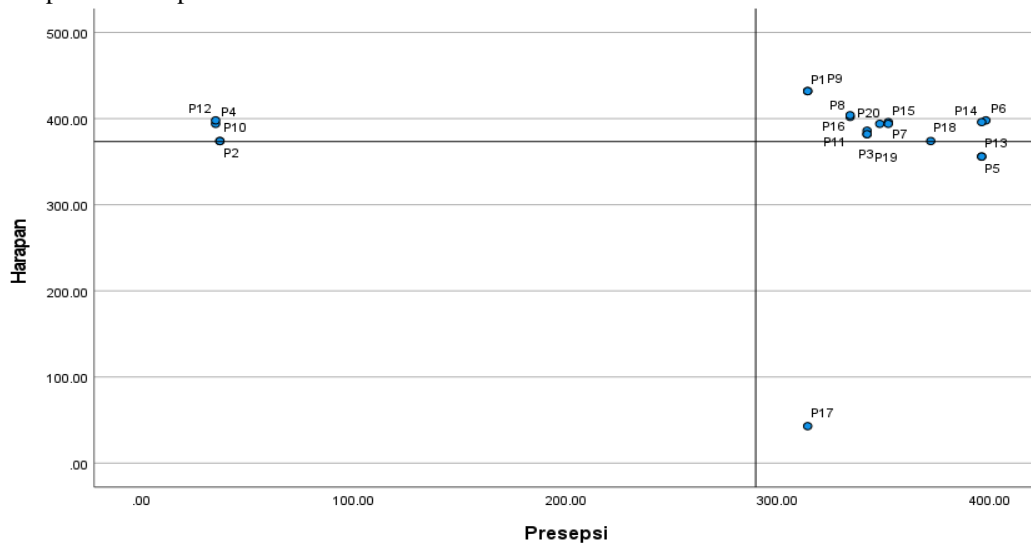
Dari hasil tabel 9 dapat diketahui bahwasannya total GAP dimensi yang paling dominan ialah pada dimensi *emphaty*. Faktor yang mempengaruhi dimensi *emphaty* mengalami GAP tertinggi adalah adanya 5 atribut pernyataan pada

kuisioner. Selain itu juga, diketahui pada dimensi *reliability* dan *assurance* dapat dinyatakan baik, karena  $\geq 0,91$ .

f. Analisis IPA

Analisis IPA dilakukan dengan *input* data rata-rata persepsi dan harapan sesuai atribut melalui

*software SPSS*. Pemaparan grafik ada pada gambar 4.



Gambar 4. Hasil analisis IPA  
 Sumber: Data dikelola (2021)

Dari hasil gambar grafik IPA, sebanyak 20 koordinat atribut telah tersebar ke 4 kuadran. Pemaparan gambar 4 berarti ada 3 atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yakni, P4, P10, dan P12. Hasil penjelasan kuadran dapat diketahui dengan rujukan tabel 1.

g. Analisis CSI

Analisi CSI dilakukan untuk mengetahui hasil skor kriteria kepuasan pelanggan.

P14	3,96	3,96	15,68
P15	3,52	3,94	13,87
P16	3,34	4,04	13,49
P17	3,14	4,3	13,50
P18	3,72	3,74	13,91
P19	3,42	3,82	13,06
P20	3,48	3,94	13,71
Total	70,86	78,54	277,43

Sumber: Data dikelola (2021)

Tabel 10. Skor perhitungan IPA

No atribut	Presepsi	Harapana	Skor (X x Y)
	Average presepsi (X)	Average harapan (Y)	
P1	3,14	4,32	13,56
P2	3,7	3,74	13,84
P3	3,42	3,82	13,06
P4	3,5	3,94	13,79
P5	3,96	3,56	14,10
P6	3,98	3,98	15,84
P7	3,52	3,96	13,94
P8	3,34	4,02	13,43
P9	3,14	4,32	13,56
P10	3,7	3,74	13,84
P11	3,42	3,86	13,20
P12	3,5	3,98	13,93
P13	3,96	3,56	14,10

Dari tabel 10, jumlah dari harapan dan persepsi pada hasil kuisioner yang disebar kepada responden adalah 277,43.

Rumus perhitungan CSI adalah:

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{T}{(5TY)} & (2) \\
 &= \frac{277,43}{(5 \times 78,54)} \\
 &= \frac{277,43}{392,7} \\
 &= 70,64\%
 \end{aligned}$$

Perhitungan CSI diperoleh 70,64%, maka hasil tersebut masuk dalam kategori puas dalam pelayanan J&T Gresik. Hasil penentuan pelayanan termasuk dalam kategori puas ialah merujuk kepada tabel 2. Apabila J&T Gresik ingin mencapai kepuasan pelayanan mencapai kategori sangat puas, maka diperlukan adanya perbaikan terutama pada kuadran 1 dalam analisis IPA.

## Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil yakni prioritas utama yang harus ditingkatkan pada pelayanan J&T Express adalah atribut P4,P10, dan P12. Pada kriteria kepuasan pelanggan melalui perhitungan *CSI* dapat diketahui sebesar 70,64% yang berarti masuk dalam kategori puas. Berikutnya, dapat diketahui pula tingkat kesenjangan atau *GAP* pada pe ringkat 1 dengan atribut P1 dimensi *tangible*, dan kesenjangan atau *GAP* dimensi tertinggi ialah dimensi *emphaty* dengan kesenjangan sebesar -0,55.

Jadi, apabila J&T Express Gresik ingin meningkatkan kepuasan pada pelanggan maka harus meningkatkan tingkat persepsi pelanggan. Untuk mencapai kriteria kepuasan pelanggan sangat puas maka, J&T Express Gresik harus memperbaiki prioritas utama dan memperkecil kemungkinan *GAP* antara persepsi dan harapan pelanggan.

## Daftar Pustaka

- [1] D. Wisnu, D. Putra, T. Industri, and F. T. Industri, "Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Fuzzy Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan," *SENASTITAN*, vol. 2, pp. 78–85, 2021.
- [2] F. Surayya Lubis *et al.*, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *ejournal.uin-suska.ac.id*, vol. 16, no. 02, pp. 25–31, 2019, Accessed: May 30, 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/9366>.
- [3] A. Wicaksono and F. Yuamita, "Pengendalian Kualitas Produksi Sarden Menggunakan Metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) Untuk Meminimumkan Cacat Kaleng Di PT. Maya Food Industries," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, pp. 1–6, 2022, doi: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1.6>.
- [4] R. N. Ichsan and L. Nasution, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa," *J. Educ. Hum. Soc. Sci.*, vol. 4, no. 3, pp. 1281–1288, 2022, doi: [10.34007/jehss.v4i3.629](https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629).
- [5] R. Alfatiyah, "Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.)*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2018.
- [6] A. Anastasya and F. Yuamita, "Pengendalian Kualitas Pada Produksi Air Minum Dalam Kemasan Botol 330 ml Menggunakan Metode Failure Mode Effect Analysis (FMEA) di PDAM Tirta Sembada," *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, pp. 15–21, 2022, doi: <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i1.4>.
- [7] Yani Restiani Widjaja, "Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen," *J. Islam. Econ. Business*, vol. 1, no. 1, pp. 1–13, 2016.
- [8] Habibah Muharmi dan Dessy Kurnia Sari, "Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Dengan Consumer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Pongek or Situjuh Di Kota Payakumbuh," *J. Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 5, no. 2, pp. 193–203, 2019.
- [9] F. Ariani, E. Trisnasari, Y. Aprilinda, and F. N. Affandi, "Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Komputer," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 8, no. 2, pp. 56–60, 2018, doi: [10.36448/jmsit.v8i2.1112](https://doi.org/10.36448/jmsit.v8i2.1112).
- [10] S. Satria, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual," *J. KILAT*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019, doi: [10.33322/kilat.v8i1.425](https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425).
- [11] W. Widiyanti, "Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI," *Prespektif J. Ekon. Manaj. Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 20, no. 1, pp. 50–59, 2022.
- [12] A. Maria, A. I. Kesehatan John Paul Pekanbaru, J. I. Permata, P. Sekaki Sekaki, and K. Pekanbaru, "Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA Dan CSI," *J. HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, vol. 4, no. 2, pp. 1–22, 2021, doi: [10.33488/1.jh.2021.2.295](https://doi.org/10.33488/1.jh.2021.2.295).
- [13] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.
- [14] S. Bahrhun, S. Alifah, and S. Mulyono, "Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web," *J. Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 81–88, 2017.
- [15] P. Zahra and F. H. Hanifa, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan



- Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021,” *eProceedings Appl. Sci.*, vol. 7, no. 4, pp. 567–575, 2021.
- [16] S. Wibowo and N. Muflihah, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang,” *J. Penelit. Bid. Inov. Pengelolaan Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.
- [17] Z. Attamimi and A. Maryani, “Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT . Bni Syariah Kc . Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ) & Metode Costumer Satisfaction Index ( CSI ),” *Finansia*, vol. 02, no. 02, pp. 201–214, 2019, Accessed: Jun. 07, 2022. [Online]. Available: <https://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/FINANSIA/article/view/1650>.
- [18] Hasyim Ali Imran, “Peran Sampling dan Distribusi Data dalam penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif,” *J. Stud. Komun. DAN MEDIA*, vol. vol.21, no. no.1, pp. 111–126, 2017.
- [19] M. Rizki *et al.*, “Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19,” *ejournal.uin-suska.ac.id*, vol. 18, no. 02, pp. 180–187, 2021, Accessed: May 30, 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/12710>.
- [20] S. D. Siregar and H. Suliantoro, “Kualitas Layanan Wifi Id Dengan Metode Service Quality ( Studi Kasus PT Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera ),” *J. Ilm. Teknol. dan Rekayasa*, 2019.