JDSP
Jurnal Data Science Penusa

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Toko Roti Papa & Mama Pastries Menggunakan Metode Service Quality

Perdi Gulo[1)*], Murni Marbun[2)]
[1,2)] Teknik Informatika, STMIK Pelita Nusantara,Medan,Indonesia
[1,2)] Email : perdygulo@gmail.com, dimpleflorence03@gmail.com

Received: 2 Agustus 2025 Accepted: 15 Januari 2025 Published: 22 Februari 2025
Pg. 13-20

OPEN ACCESS

***Penulis Koresponden**

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, Papa & Mama Patries, Layanan

JDSP: Jurnal Data Science Penusa is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : Toko roti Papa & Mama Pastries merupakan sebuah usaha bisnis kuliner yang berada di Medan. Tingkat kepuasan pelanggan pada Papa & Mama Pastries merupakan hal penting untuk diperhatikan, karena kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada kesuksesan dalam sebuah bisnis yang sedang dijalankan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu strategi dari usaha kuliner dalam meningkatkan perbaikan mutu produk, peningkatan layanan terhadap pelanggan sampai ke penentuan harga yang dapat dijangkau konsumen. Adapun tujuan penelitian dilakukan untuk menggunakan metode service quality dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan membangun sebuah sistem aplikasi pada bidang pelayanan di Toko Roti Papa & Mama Pastries. Metode penelitian yang diterapkan adalah studi literatur, wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan. Berdasarkan data tersebut dikumpulkan dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan sebanyak 50 responden dengan 20 pertanyaan kuesioner dengan ketentuan berapa nilai harapan dan nilai kenyataan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan penerapan metode service quality menunjukkan bahwa layanan pada toko roti Papa & Mama Patries yang dialami oleh kosumen adalah pelayanan "Pegawai memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan pelanggan" dengan nilai gap sebesar 0.48 merupakan nilai gap tertinggi dari 20 pertanyaan layanan kepada konsumen. Dengan demikian layanan tersebut pelanggan merasa sangat puas (diskrepansi).

PENDAHULUAN

Di era teknologi informasi sekarang ini yang mengalami kemajuan serta peningkatan yang cepat, khususnya di bagian komputer. Perkembangan teknologi informasi berpotensi untuk membantu dan memudahkan aktivitas manusia di berbagai bidang, termasuk sektor bisnis, kesehatan, dan pendidikan. Persaingan di era modern 4.0 yang sedang berlangsung, mendorong kita untuk mendorong inovasi data guna membantu mempercepat cara penyebaran data yang paling umum.

Toko Roti Papa & Mama Pastries merupakan sebuah usaha bisnis kuliner yang berada di Medan. Toko roti ini menyediakan berbagai menu roti & jajanan yang dijual dengan harga yang murah dan bersahabat. Tingkat kepuasan pelanggan pada Papa & Mama Pastries merupakan hal penting untuk diperhatikan, karena kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada kesuksesan dalam sebuah bisnis yang sedang dijalankan. Loyalitas konsumen adalah salah satu strategi yang diterapkan oleh pemilik usaha kuliner dalam meningkatkan loyalitas konsumen, baik dalam hal peningkatan kualitas produk, peningkatan kepedulian terhadap pelanggan, ataupun pemberian harga yang terjangkau bagi konsumen. Loyalitas konsumen terhadap bisnis kuliner dapat terjaga dan diukur dari pengalaman pelanggan yang datang. Salah satu hal yang sangat memiliki pengaruh dalam penilaian kepuasaan pelanggan yaitu pelayanan. Pelayanan di Papa & Mama Pastries tidak pernah diukur

sebelumnya, pelanggan yang datang ke Papa & Mama Pastries tidak menunjukan signifikan adanya pelayanan yang tidak baik. Namun pelayanan di Papa & Mama Pastries merupakan elemen penting dalam mengoptimalkan penjualan roti. Terhadap semua pelayanan berjalan maksimal, masih ada beberapa pelayanan yang belum optimal, seperti jaminan pelanggan, kehandalan dalam melayani dan daya tanggap karyawan terhadap pelanggan, tentunya dapat memberikan efek negatif terhadap usaha Papa & Mama Pastries. Dengan adanya pengukuran kepuasan konsumen tersebut, diharapkan semakin meningkatkan tingkat pelayan yang telah ditetapkan, atau bahkan dapat memperbaiki standar yang belum dioptimalkan Strategi servqual yaitu sebuah teknik yang dipakai untuk menetapkan ketentuan kualitas yang harus dikerjakan berkaitan dengan kualitas layanan dengan melihat kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen dalam (Simanullang & Marbun, 2021). metode servqual dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan layanan dan mengukur mutu layanan. Untuk menentukan nilai Servqual penyedia layanan, maka akan dilakukan pengolahan hasil penilaian responden. Dalam teknik ini, terdapat lima aspek yang digunakan untuk mengukur mutu layanan. Aspek-aspek tersebut meliputi responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian), serta tangible (bukti fisik).

Beberapa penelitian terdahulu terkait metode servqual diantaranya, penelitian dengan judul. hasil dari penelitan ini Nilai paling tinggi berdasarkan persepsi pasien dinyatakan sebesar 5,85 (SD= 1.43) serta nilai paling tinggi harapan pasien sejumlah 8,08 (SD=1,01). Hasil akhirnya Harapan pasien pada layanan medis yang dimiliki oleh rumah sakit belum terpenuhi. (Tamigoes et al., 2022). Riset kedua yang dicoba oleh (Wibowo & Muflihah, 2022) yaitu "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual di sanjaya fitness jombang" " diperoleh hasil penelitian tersebut setiap pengujian meliputi jumlah konsumen minimum sebanyak 44 konsumen, nilai hasil uji validitas > 0,278, nilai uji reliabilitas > 0,6 serta uji servqual diperoleh nilai kesenjangan tiap indikator serta nilai rata-rata dari seluruh indikator hingga terdapat indikator tangible dengan nilai negatif terbanyak ialah -0,12 serta diperoleh nilai kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan pada sanjaya fitnes ≥ 1 oleh karena itu pelanggan sanjaya secara umum dinyatakan puas kepada pelayanan yang disediakan.

TINJAUAN LITERATUR

Menurut (Sembiring, 2020) memaparkan Pelayanan adalah suatu tindakan menolong orang lain buat mengurus suatu yang diperlukan sesuai keperluan orang lain. Pelayanan pada umunya ialah sesuatu aktivitas yang sifatnya menolong orang lain dalam menuntaskan permasalahan sesuai dengan yang diperlukan.

Menurut (Irawan et al., 2020) menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu aksi yang disediakan kepada pelanggan baik berwujud materi atau non materi supaya dapat penuhi keperluan pelanggan secara langsung supaya bisa menuntaskan permasalahan pelanggan.

Menurut kotler dalam penelitian (Murdianto et al., 2019) memaparkan bahwa kepuasan ialah perasaan senang maupun kecewa seseorang yang timbul sesudah menilai hasil yang dipikirkan akan hasil yang diharapkan. Apabila hasil terletak dibawah harapan sehingga bisa disimpulkan pelanggan tidak puas atas hasil. Apabila hasil mencukupi harapan, hingga bisa disimpulkan pelanggan merasa puas akan hasil. Apabila hasil melampaui suatu apa yang diinginkan sehingga pelanggan merasa sangat puas ataupun senang pada hasil.

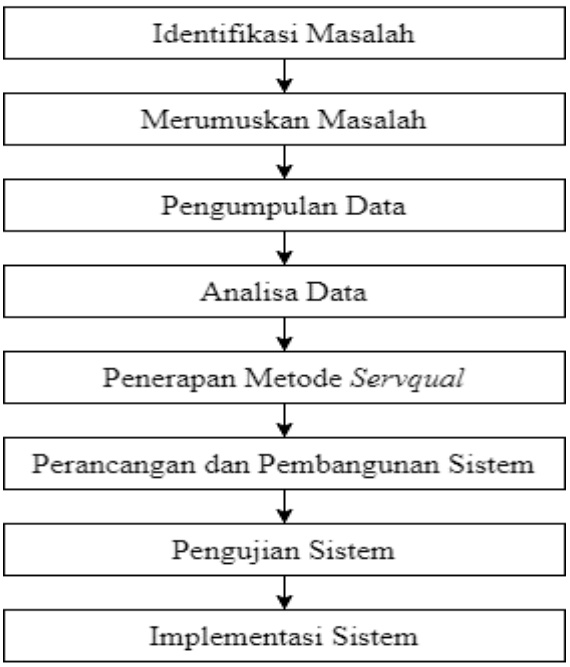
Menurut Rangkuti dalam penelitian (Prananda et al., 2019) memaparkan jika Kepuasan pelanggan diartikan sebuah reaksi pelanggan dalam ketidak sesuaian dari suatu kebutuhan sebelumnya serta kemampuan sesungguhnya yang diterima sesuadah penggunaan. Kepuasan pelanggan, tidak hanya akan mempengaruhi kualitas jasa, melainkan akan mempengaruhi kualitas produk, harga, serta komponen-kompnen yang berbentuk individu dan yang berbentuk keadaan sesaat.

METODE PENELITIAN

1. Tahapan Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah salah satu Langkah guna menentukan solusi suatu masalah secarah ilmiah. Data yang digunakan yaitu data pelanggan dari toko roti Papa & Mama Patries sebagai berikut:

a. Studi Literatur, ialah menemukan referensi teori yang relevan pada permasalahan yang diteliti dalam bentuk text book, buku elektronik (e-book), jurnal ilmiah,laporan penelitian, dan pencarian situs web di internet.
b. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung kepada pemilik usaha untuk memperoleh data-data mengenai kepuasan pelanggan tentang apa saja barang yang diminati pelanggan, jenis-jenis roti, dan tingkat pendapatan usaha pada Toko Roti Papa & Mama Pastries.
c. Kuesioner, yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner/angket. Angket tersebut diberikan khusus kepada pelanggan Toko Roti Papa & Mama Pastries. Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner, data yang akan di pilih dan digunakan dalam penelitian sejumlah 50 pelanggan.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2. Metode Service Quality (Servqual)

Menurut (Lubis et al., 2020) menyatakan bahwa Metode SERVQUAL sebagai bentuk penilaian kualitas jasa yang sering digunakan. SERVQUAL dibentuk belandaskan suatu perbandingan kedua aspek utama, ialah persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka dapatkan (perceived) service) serta layanan yang sebenarnya diharapkan (expected service). Penilaian kualitas jasa pada bentuk servqual mengacu terhadap skala multi-item yang disusun guna menilai harapan serta persepsi pelanggan, dan kesenjangan antara keduanya terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan.

Menurut Octy dalam penelitian (Irawan et al., 2021) Service Quality (Servqual) dibentuk berlandasakan perbandingan antara kenyataan dari pelayanan yang diterima parah pelanggan (Perceived Service) serta harapan dari layanan yang sebenarnya mereka terima (Expected Service).

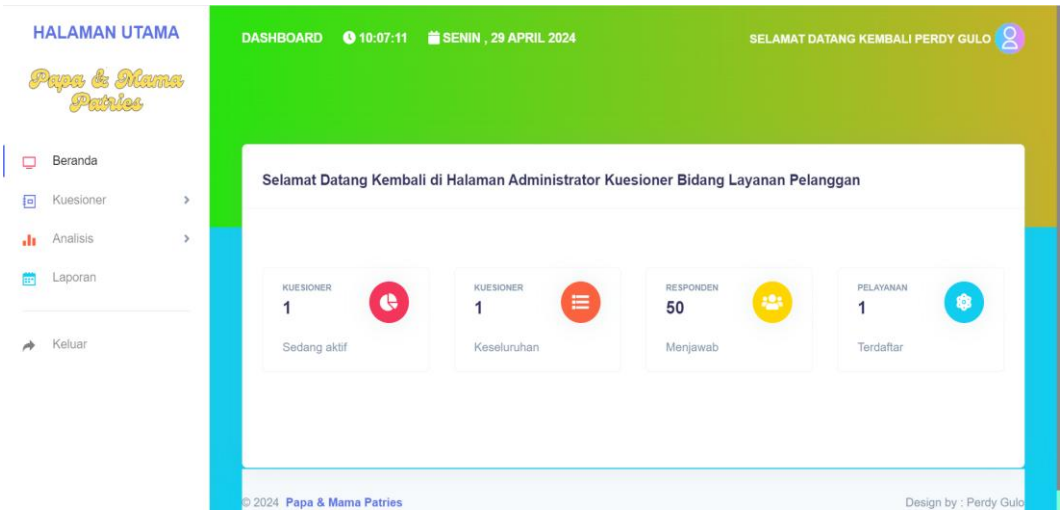
HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukuan pada metode penelitian menyebarkan kuesioner dengan menerapkan metode Servqual, dengan jumlah responden 50 data, maka hasil akhir yang diperoleh adalah berupa perankingan nilai gap, dimana tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada posisi ranking pertama adalah pegawai memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan pelanggan dengan total nilai gap sebesar 0,48 sehingga jenis kepuasan pelanggan tersebut direkomendasikan menjadi "Sangat puas

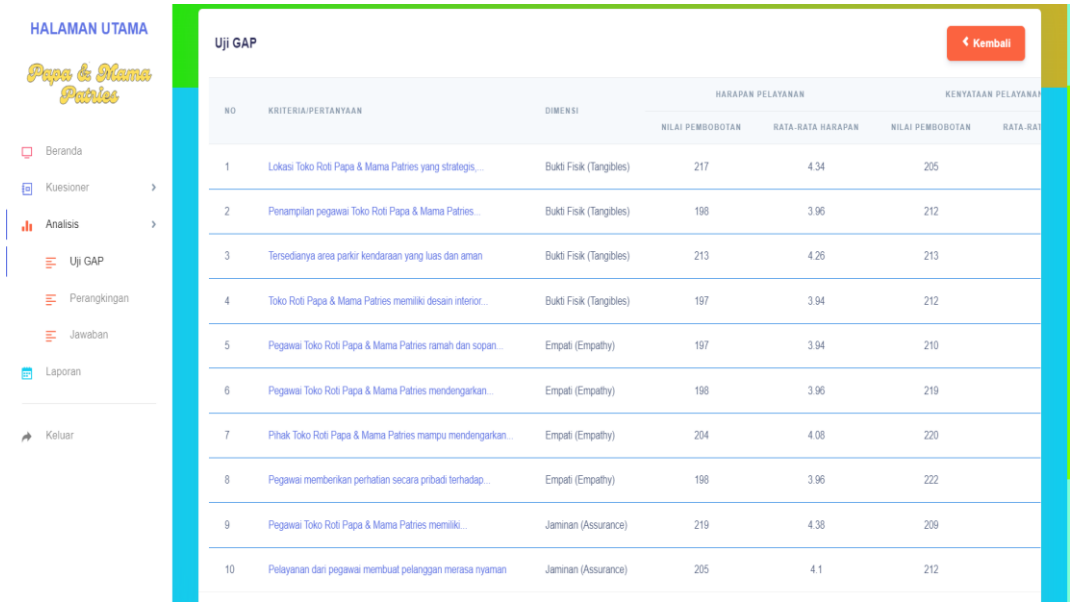
(Diskrepansi)", setelah dilakukan perancangan dan perhitungan menggunakan metode Servqual, maka hasil penelitian diperoleh adalah sebuah perangkat lunak sistem penentuan kepuasan pelanggan terhadap layanan pada toko roti Papa & Mama Patries yang sesuai dengan bentuk perancangan dan pemodelan sistem sebelumnya.
Adapun hasil visual sistem yang sudah di bangun dengan memakai bahasa pemrograman PHP serta database manajement sistem MySQL, sebagai berikut.



Gambar 2. Tampilan Halaman Utama Sistem Aplikasi



Gambar 3. Tampilan Halaman Beranda Sistem Aplikasi



Gambar 4. Tampilan Halaman Nilai Uji GAP

PEMBAHASAN

1. Analisa Data

Analisa data merupakan sebuah proses memeriksa, pembersihan, menyeleksi dan memodelkan data dengan tujuan mendapatkan informasi yang berguna, menarik kesimpulan serta mendukung pengambilan keputusan. Pada tahap analisa data, informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ialah data pelanggan dari toko roti Papa & Mama Patries.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pada toko roti Papa & Mama Patries, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang berisi harapan pelanggan terhadap kenyataan yang dialami oleh pelanggan. Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada pelanggan sebanyak 50 (lima puluh) responden atau pelanggan.

2. Analisa Metode Service Quality

Metode Service Quality (Servqual) diterapkan guna mengidentifikasi dimensi kualitas mana perlu ditingkatkan dalam layanan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan.

a. Menghitung jumlah Rata-Rata Kenyataan, jumlah Rata-Rata Harapan serta Nilai GAP

Perhitungan rata-rata nilai kenyataan serta harapan yaitu nilai kenyataan dibagi dengan jumlah responden (n) atau nilai harapan dibagi dengan jumlah responden (n). Adapun hasil perhitungan yang sudah dikerjakan penentuan rata-rata kenyataan serta harapan dapat diperhatikan dibawah ini.

Tabel 1. Uji Nilai GAP

No	Dimensi Servqual	Kenyataan pelayanan		Harapan pelayanan		GAP
		Total Bobot	Kenyataan	Total Bobot	Harapan	
	Bukti fisik *(Tangibles)*					
1	Lokasi Toko Roti Papa & Mama Patries yang strategis, nyaman, bersih dan rapi	205	4,1	205	4,1	0
2	Penampilan pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries terlihat Rapi dan sopan	212	4,24	198	3,96	0,28
3	Tersedianya area parkir kendaraan yang luas dan aman	207	4,14	219	4,38	-0,24
4	Toko Roti Papa & Mama Patries memiliki desain interior yang menarik	212	4,24	197	3,94	0,3
	Kehandalan (*Reliability*)					
5	Penyelesaian keluhan/masalah pelanggan secara cepat	212	4,24	203	4,06	0,18

No	Dimensi Servqual	Kenyataan pelayanan		Harapan pelayanan		GAP
		Total Bobot	Kenyataan	Total Bobot	Harapan	
	serta akurat					
6	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries bersedia menanggapi keluhan dari pelanggan	218	4,36	211	4,22	0,14
7	Pegawai mampu menjelaskan produk dengan jelas kepada pelanggan	210	4,2	210	4,2	0
8	Kecepatan pegawai penyajian Roti dan Kue Pesanan pelanggan	212	4,24	205	4,1	0,14
	Daya tanggap (*responsiveness*)					
9	Kecepatan dan ketepatan pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	213	4,26	198	3,96	0,3
10	Pegawai selalu bersedia membantu pelanggan yang mengalami kesulitan	221	4,42	204	4,08	0,34
11	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries menyampaikan tentang promo, dan pembayaran secara jelas	203	4,06	203	4,06	0
12	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries tanggap menjawab pertanyaan dari pelanggan	223	4,46	202	4,04	0,42
	Empati (*empaty)*					
13	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries ramah dan sopan terhadap pelanggan	210	4,2	197	3,94	0,26
14	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries mendengarkan keluhan pelanggan serta memberikan solusi	219	4,38	198	3,96	0,42
15	Pihak Toko Roti Papa & Mama Patries mampu mendengarkan dan menerima masukan dari pelanggan	220	4,4	204	4,08	0,32
16	Pegawai memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan pelanggan	222	4,44	198	3,96	0,48
	Jaminan (*Assurance)*					
17	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries memiliki kemampuan sesuai dengan keahlianya	209	4,18	219	4,38	-0,2
18	Pelayanan dari pegawai membuat pelanggan merasa nyaman	212	4,24	205	4,1	0,14
19	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries mempunyai skill dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pelanggan dengan baik	217	4,34	207	4,14	0,2
20	Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries selalu siap dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan-pertanyaan pelanggan	200	4	211	4,22	-0,22

b. Menjumlahkan Nilai Rata-rata GAP Variabel

Setelah dilakukan perhitungan nilai rata-rata perhitungan total gap harapan dan kinerja perdimensi, maka diperoleh hasil analisis perhitungan nilai GAP dimensi bisa diperhatikan dibawah ini:

Tabel 2. Perhitungan GAP Dimensi

No	Dimensi Kualitas Jasa	Harapan		Kinerja		GAP
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
1	Bukti fisik (Tangibles)	209	4,18	205	4,10	0,08
2	Kehandalan (*Reliability*)	213	4,26	207,25	4,15	0,12
3	Daya tanggap	215	4,30	201,75	4,04	0,27

	(responsiveness)					
4	Jaminan (*Assurance*)	217,75	4,36	199,25	3,99	0,37
5	Empati (empaty)	209,50	4,19	210,50	4,21	-0,02

Dari hasil perhitungan nilai GAP (Kesenjangan) diatas, diperoleh kesimpulan bahwa layanan yang diberi oleh toko roti Papa & Mama Patries dengan kriteria sebagai berikut:

A. Pelanggan merasa sangat puas pada layanan yang diberikan toko roti papa & mama Pasries yaitu
   1. Penampilan pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries terlihat Rapi dan sopan
   2. Toko Roti Papa & Mama Patries memiliki desain interior yang menarik
   3. Penyelesaian keluhan/masalah pelanggan secara cepat serta akurat
   4. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries bersedia menanggapi keluhan dari pelanggan
   5. Kecepatan pegawai penyajian Roti dan Kue Pesanan pelanggan
   6. Kecepatan dan ketepatan pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
   7. Pegawai selalu bersedia membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
   8. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries tanggap menjawab pertanyaan dari pelanggan
   9. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries ramah dan sopan terhadap pelanggan
   10. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries mendengarkan keluhan pelanggan serta memberikan solusi
   11. Pihak Toko Roti Papa & Mama Patries mampu mendengarkan dan menerima masukan dari pelanggan
   12. Pegawai memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan pelanggan
   13. Pelayanan dari pegawai membuat pelanggan merasa nyaman
   14. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries mempunyai skill dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pelanggan dengan baik

Berdasarkan 14 (empat belas) kriteria diatas, maka toko roti Papa & Mama Patries tidak perlu melakukan perubahan layanan namun ke empat belas kriteria diatas harus dipertahankan.

B. Pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan toko roti papa & mama Pasries yaitu :
   1. Pegawai mampu menjelaskan produk dengan jelas kepada pelanggan
   2. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries menyampaikan tentang promo, dan pembayaran secara jelas
   3. Lokasi Toko Roti Papa & Mama Patries yang strategis, nyaman, bersih dan rapi

C. Pelanggan merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan toko roti papa & mama Pasries yaitu:
   1. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries memiliki kemampuan sesuai dengan keahlianya
   2. Pegawai Toko Roti Papa & Mama Patries selalu siap dalam memberikan informasi terhadap pertanyaan-pertanyaan pelanggan
   3. Tersedianya area parkir kendaraan yang luas dan aman

KESIMPULAN

Berdasarkan kumpulan data dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan sebanyak 50 responden dengan 20 pertanyaan kuesioner dengan ketentuan berapa nilai harapan dan nilai kenyataan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan penerapan metode service quality menunjukkan bahwa layanan pada toko roti Papa & Mama Patries yang dialami oleh kosumen adalah pelayanan "Pegawai memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan pelanggan" dengan nilai gap sebesar 0.48 merupakan nilai gap tertinggi dari 20 pertanyaan layanan kepada konsumen. Dengan demikian layanan tersebut pelanggan merasa sangat puas (diskrepansi). Perancangan sistem analisis tingkat kepuasan konsumen pada layanan dalam menerapkan metode service quality yaitu dirancang dengan memanfaatkan pemodelan UML (Use Case Diagram, Activity Diagram serta Class Diagram), serta dibangun untuk menerapkan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL. Implementasi sistem setelah dibangun menghasilkan laporan akhir dari perhitungan dengan metode SERQUAL. Laporan hasil akhir yang menunjukkan urutan nilai gap tertinggi sampai terendah dari setiap

pertanyaan kuesioner. Laporan hasil akhir dapat digunakan oleh pimpinan perusahaan dalam meningkatkan dan mengevaluasi pelayanan terhadap pelanggan. Sehingga dengan adanya sistem yang telah dibangun ini nantinya, pimpinan utama pada toko roti Papa & Mama Patries lebih mudah dalam anlisis kepuasan pelanggan terhadap layanan dengan cepat serta efesien.

REFERENCES

Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, *3*(1), 58–64. https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522

Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, *6*(1), 10. https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023

Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *5*(3), 413–423.

Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, *17*(1), 25. https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366

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.

Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, *12*(1), 1. https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827

Sembiring, J. (2020). Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo. *Jurnal Multimedia Dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, *2*(2), 74–83. https://doi.org/10.54209/jatilima.v2i2.43

Simanullang, R., & Marbun, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Pelayanan Penyeberangan Menggunakan Metode Logika Fuzzy Servqual Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, *4*(1), 96–101. https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i1.2746

Tamigoes, Y., Ilyas, J., & Andriani, H. (2022). METODE SERVQUAL SEBAGAI SKALA MULTI-ITEM UNTUK MENGUKUR KUALITAS LAYANAN DI RUMAH SAKIT : SYSTEMATIC REVIEW Servqual Method As A Multi-Item Scale To Measure Quality Of Service In Ho ... KUALITAS LAYANAN DI RUMAH SAKIT : SYSTEMATIC REVIEW Servqual Method A. *Jurnal Kesehatan Al-Irsyad*, *15*(2), 18–40. https://doi.org/https://doi.org/10.36760/jka.v15i2.418

Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, *1*(2), 61–68. https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324