

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM PENERIMAAN MAHASISWA BARU (PMB) STIKES YRSDS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Paskalis Bayu Saputra¹, Een Kurniawati², Imam Mahdi³, Kevin Jesaya⁴, Dyan Angesti⁵

STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia ¹⁻⁵

Email: kakabayu223@gmail.com¹, eenkurniawati790@gmail.com², imam354@gmail.com³, kevinjesaya@gmail.com⁴, dyanangesti@gmail.com⁵

Informasi	Abstract
Volume : 3	<p><i>This study aims to evaluate user satisfaction with the New Student Admission (PMB) system at STIKES YRSDS using the SERVQUAL (Service Quality) method. SERVQUAL measures the gap between users' expectations and perceptions of the PMB system's services across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses a descriptive quantitative approach with 72 student respondents from the 2025/2026 academic year. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using SERVQUAL gap analysis. The results show that three SERVQUAL attributes have negative gap values, meaning users' expectations have not been fully met. In the empathy dimension, attributes E3 and E4 have gap values of -0.04 and -0.06. Similarly, the reliability dimension shows a negative gap of -0.12. Overall, the level of user satisfaction with the STIKES YRSDS PMB system is good; however, improvements are still needed, especially in handling system errors and providing online customer complaint services.</i></p> <p>Keyword: SERVQUAL, PMB System, Service Quality</p>
Nomor : 6	
Bulan : Juni	
Tahun : 2026	
E-ISSN : 3062-9624	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di STIKES YRSDS menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality). Metode SERVQUAL mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan sistem PMB berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan responden sebanyak 72 mahasiswa tahun akademik 2025/2026. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala likert dan dianalisis menggunakan analisis Gap SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga atribut dimensi SERVQUAL menghasilkan nilai gap negatif, yang berarti harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Dimensi empathy atribut E3 dan E4 memiliki nilai gap sebesar -0,04 dan -0,06. Begitu juga dimensi reliability menunjukkan gap negative yaitu (-0,12). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem PMB STIKES YRSDS sudah bagus. Akan tetapi perlu ditingkatkan, terutama pada layanan error dan keluhan pelanggan secara online.

Kata Kunci: SERVQUAL, Sistem PMB, Kualitas Layanan

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong berbagai institusi pendidikan tinggi untuk memanfaatkan sistem informasi berbasis digital dalam mendukung proses pelayanan akademik. Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi di

perguruan tinggi adalah penggunaan sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) berbasis web. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran mahasiswa baru agar lebih efektif, efisien, cepat, dan mudah diakses oleh calon mahasiswa tanpa harus datang langsung ke kampus. Melalui sistem PMB berbasis online, proses pendaftaran dapat dilakukan mulai dari pengisian data, unggah dokumen persyaratan, pembayaran administrasi, hingga pengumuman hasil seleksi.

Penggunaan sistem informasi PMB diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem tersebut. Permasalahan yang sering terjadi pada sistem PMB berbasis online antara lain lambatnya respon admin terhadap pertanyaan pengguna, kurang optimalnya layanan bantuan ketika sistem mengalami error, serta keterbatasan komunikasi antara pengguna dengan pengelola sistem. Selain itu, ketika terjadi gangguan pada sistem, pengguna sering mengalami kesulitan memperoleh solusi secara cepat sehingga dapat menghambat proses pendaftaran mahasiswa baru.

STIKES YRSDS sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi kesehatan telah menerapkan sistem PMB berbasis web untuk mendukung proses penerimaan mahasiswa baru. Sistem tersebut digunakan untuk membantu calon mahasiswa dalam melakukan pendaftaran secara online. Akan tetapi, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi secara khusus mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem PMB yang digunakan. Padahal evaluasi kualitas layanan sangat penting dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Sistem informasi yang memiliki kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, kualitas layanan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna dan menurunkan efektivitas penggunaan sistem informasi. Menurut penelitian (Septiani et al., 2022), kualitas layanan sistem informasi perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metode SERVQUAL merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi

pengguna. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman dengan lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penggunaan metode SERVQUAL dinilai mampu memberikan gambaran mengenai aspek layanan yang sudah memuaskan maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan metode SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi. Penelitian oleh (Abdullah, 2021) menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada dimensi responsiveness karena lambatnya penanganan keluhan pengguna pada sistem pendaftaran online perguruan tinggi. Sementara itu, penelitian (Septiani et al., 2022) menunjukkan bahwa dimensi empathy dan assurance memperoleh nilai positif karena pelayanan yang diberikan dinilai cukup baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi dapat berbeda pada setiap institusi tergantung kualitas pelayanan dan pengelolaan sistem yang dimiliki.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem PMB STIKES YRSDS menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan sistem PMB berdasarkan persepsi dan harapan pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak kampus dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem PMB di masa mendatang.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis variabel-variabel secara numerik, sedangkan sifat deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kepuasan pengguna sistem PMB STIKES YRSDS secara sistematis dan faktual. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di STIKES YRSDS. Subjek penelitian adalah mahasiswa yang menggunakan sistem PMB STIKES YRSDS pada tahun akademik 2025/2026, dikarenakan penerimaan mahasiswa baru tahun ajaran 2026/2027 belum dibuka. Permasalahan dalam jurnal ilmiah ini dibatasi hanya dilakukan analisis deskriptif dan pengujian metode SERVQUAL menggunakan *software* SPSS.

SERVQUAL (*Service Quality*) adalah metode pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985 dan disempurnakan

pada tahun 1988. Metode ini menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan berdasarkan lima dimensi:

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. **Reliability (Keandalan):** Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
3. **Responsiveness (Ketanggapan):** Kesiediaan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan yang cepat.
4. **Assurance (Jaminan):** Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
5. **Empathy (Empati):** Perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah sampel dengan menggunakan metode Slovin, dikarenakan paling cocok untuk kendala keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga. Melalui rumus beserta perhitungan sederhana, berikut adalah rumus Slovin :

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

$$n = \frac{258}{1 + 258(10\%)^2}$$

$$n = \frac{258}{1 + 2,58} \approx 72,07$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi (258 mahasiswa)

e = Toleransi kesalahan / *margin of error* (10% atau 0,1)

Jadi, dengan menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10% jika dibulatkan ke atas jumlah sampel minimal adalah 72 mahasiswa. Penggunaan skala pengukuran pada penelitian ini adalah skala *likert* dengan melakukan pengukuran perilaku, sikap, beserta persepsi berdasarkan keinginan konsumen (Abdullah, 2021). Berikut Adalah tabel skala *likert* menggunakan lima kategori evaluasi untuk setiap perspektif pertanyaan.

Tabel 1. Skala Likert

Setelah pengumpulan data selesai, langkah selanjutnya adalah menguji validitas data dengan menggunakan *software* SPSS. Apabila tak terdapat validitas data, kembali menuju

tahapan dalam menyebarkan kuesioner. Namun, jika data telah valid, lanjutkan ke tahapan pengujian reliabilitas. Tahapan yang akan digunakan selanjutnya adalah analisis gap atau kesenjangan. Nilai gap SERVQUAL dihitung dengan formula :

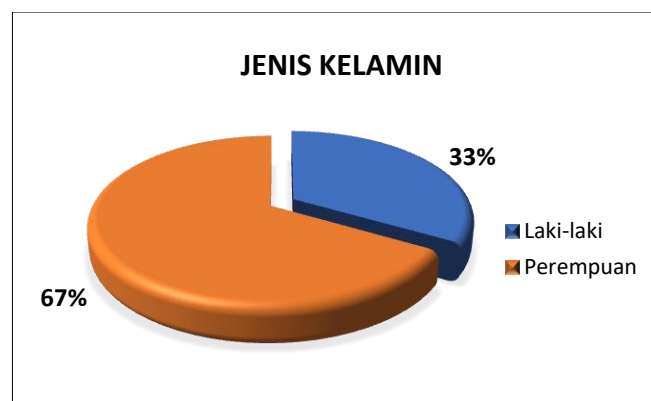
$$\text{Gap Score} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan}$$

Ada beberapa perihal yang butuh pertimbangan, diantaranya :

1. Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan yang diberikan dapat disebut tidak memuaskan pelanggan.
2. Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan yang diberikan dapat disebut memuaskan.
3. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan yang diberikan dapat disebut sangat memuaskan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode SERVQUAL mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi utama kualitas layanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pendekatan ini memungkinkan identifikasi aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki secara terstruktur dan terukur. Namun, sebelumnya akan dilakukan analisis deskriptif yang bertujuan untuk melihat karakteristik responden. Berikut hasil adalah analisis statistika deskriptif yang ditampilkan oleh



Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa responden dengan berjenis kelamin Perempuan lebih mendominasi yaitu sebesar 67%, sedangkan sisanya laki-laki yang mengisi kuissoner ini sebesar 33%.

Langkah awal, setelah mendapatkan data dari responden, wajib dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Kuesioner disebar sesuai dengan hasil perhitungan sampel minimal yaitu sampai dengan 72 kuesioner. Kemudian, validitasnya diuji dengan bantuan software SPSS. Kenapa uji validitas diperlukan? karena digunakan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur apa yang ingin diukur. Berikut adalah hasil output SPSS.

Tabel 2. Uji Validitas

Dimensi	Atribut	R_Hitung	P_Value	Keputusan
<i>Tangibles</i>	T1	0,907	<0,001	Valid
	T2	0,765	<0,001	Valid
	T3	0,881	<0,001	Valid
	T4	0,909	<0,001	Valid
	T5	0,825	<0,001	Valid
<i>Reliability</i>	R1	0,847	<0,001	Valid
	R2	0,863	<0,001	Valid
	R3	0,866	<0,001	Valid
	R4	0,784	<0,001	Valid
	R5	0,888	<0,001	Valid
<i>Responsiveness</i>	V1	0,862	<0,001	Valid
	V2	0,802	<0,001	Valid
	V3	0,848	<0,001	Valid
	V4	0,830	<0,001	Valid
	V5	0,792	<0,001	Valid
<i>Emphaty</i>	E1	0,875	<0,001	Valid
	E2	0,696	<0,001	Valid
	E3	0,837	<0,001	Valid
	E4	0,884	<0,001	Valid
	E5	0,912	<0,001	Valid

<i>Assurance</i>	A1	0,806	<0,001	Valid
	A2	0,907	<0,001	Valid
	A3	0,853	<0,001	Valid
	A4	0,859	<0,001	Valid
	A5	0,845	<0,001	Valid

Berdasarkan Tabel 2 di atas, nilai R_{Tabel} (didapatkan dari buku tabel statistik) diketahui $n = 72 - 2 = 70$ yaitu sebesar 0,284. Dapat diambil Keputusan mengalami tolak H_0 karena semua atribut $R_{Hitung} > R_{Tabel}$, kesimpulannya pada data penelitian ini semua atributnya valid. Maka dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya yaitu reliabilitas untuk memastikan alat ukur konsisten dan tidak berubah-ubah.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,975	25

Pada Tabel 3. pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha didapatkan hasil sebesar 0, 975. Karena nilai koefisien tersebut lebih besar dari 0,6 maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa data pada kuisioner sudah reliabel. Jadi, data sudah layak untuk dilakukan analisis selanjutnya.

Pada perhitungan data nilai gap Servqual, didapatkan hasil ketidaksesuaian antara pelayanan dan harapan responden. Ada beberapa atribut yang bernilai negative. Berikut adalah hasil lebih lengkapnya akan disajikan pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Perhitungan Analisis GAP

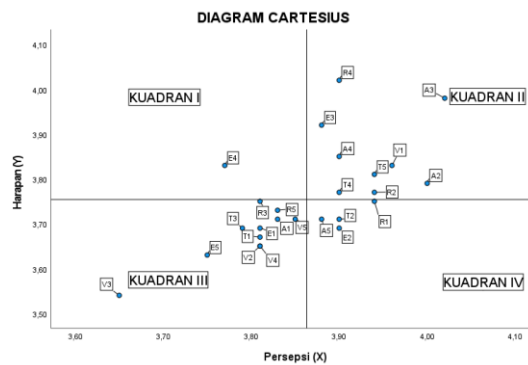
Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan	Skor GAP
<i>Tangibles</i>	T1	3,81	3,67	0,14
	T2	3,90	3,71	0,19
	T3	3,79	3,69	0,10
	T4	3,90	3,77	0,13
	T5	3,94	3,81	0,13

<i>Reliability</i>	R1	3,94	3,75	0,19
	R2	3,94	3,77	0,17
	R3	3,81	3,75	0,06
	R4	3,90	4,02	-0,12
	R5	3,83	3,73	0,1
<i>Responsiveness</i>	V1	3,96	3,83	0,13
	V2	3,81	3,65	0,16
	V3	3,65	3,54	0,11
	V4	3,81	3,65	0,16
	V5	3,85	3,71	0,14
<i>Emphaty</i>	E1	3,81	3,69	0,12
	E2	3,90	3,69	0,21
	E3	3,88	3,92	-0,04
	E4	3,77	3,83	-0,06
	E5	3,75	3,63	0,12
<i>Assurance</i>	A1	3,83	3,71	0,12
	A2	4,00	3,79	0,21
	A3	4,02	3,98	0,04
	A4	3,90	3,85	0,05
	A5	3,88	3,71	0,17

Berdasarkan Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa hamper keseluruhan gap nilainya positif, yang artinya layanan yang diberikan dapat disebut sangat memuaskan. Akan tetapi ada 3 indikator yang skornya negative yaitu pada atribut R4 yaitu (Admin atau customer service PMB memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan pengguna), E3 yaitu (Pihak pengelola PMB STIKES YRSDS menyediakan layanan komunikasi langsung apabila pengguna mengalami kendala) dan E4 yaitu (Pengelola sistem PMB STIKES YRSDS menyediakan layanan penanganan error atau keluhan secara online) masing-masing sebesar -0.12, -0.04 dan -0.06 artinya layanan pada indikator tersebut kurang memuaskan. Pada

dimensi *reliability*, responden mengeluhkan respon admin atau *customer service* PMB yang kurang cepat terutama di akhir pekan. Begitu pula nilai negative pada dimensi *emphaty*, diukur tidak selalu berarti layanan buruk, namun menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang diharapkan pengguna dengan kondisi aktual layanan. Diharapkan adanya penanganan saat error secara personal lebih cepat agar memudahkan pengguna.

Gambar 2. Diagram Cartesius



Berdasarkan Gambar 2 Diagram Cartesius, atribut E4 berada di Kuadrant I (Prioritas Utama). Hal ini menunjukkan unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna dalam hal cepat tanggapnya pelayanan namun STIKES YRSDS belum sepenuhnya melaksanakan sesuai keinginan pengguna. Sedangkan Kuadrant II (Pertahankan Prestasi) menunjukkan unsur jasa pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik, dan wajib untuk dipertahankan. Karena atribut tersebut dianggap sangat penting dan memuaskan pengguna.

Kuadrant III (Prioritas Rendah) pihak manajemen kampus tidak perlu mengalokasikan anggaran besar atau tenaga ekstra untuk membenahi atribut yang ada di kuadrant ini. Peforma dan tampilan system PMB sudah bagus dan dinilai sudah cukup berimbang. Terakhir, untuk Kuadrant IV (Berlebihan) kampus dinilai berlebihan pada atribut A5, E2, T2 dan R1. Tampilan warna, tata letak, kemudahan akses dan penyimpanan data pada system PMB dinilai berlebihan dalam pelayanan. Seharusnya untuk pelayanan lebih baik dialihkan untuk membenahi Kuadrant I.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL Sebagian besar menghasilkan nilai gap positif, terkecuali pada atribut R4, E3 dan E4. Atribut R4 pada dimensi *Reliability* memberikan nilai -0,12. Hal ini menjelaskan bahwa admin atau *customer service* PMB responnya kurang cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan pengguna. Begitu pula dengan atribut E3 dan E4 dengan nilai -0,04 dan -0,06 dalam hal komunikasi dan pelayanan errornya dan keluhan kurang tanggap di saat akhir pekan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Abdullah, 2021) yang menemukan pola serupa pada sistem pendaftaran online

perguruan tinggi lain di Indonesia. Lamanya waktu respon sistem terutama pada masa puncak pendaftaran dan lambatnya penanganan keluhan pengguna menjadi keluhan utama. Hal ini dapat diatasi melalui peningkatan kapasitas server, implementasi sistem antrian (*queuing system*), dan dukungan teknis seperti *live chat* atau chatbot berbasis AI.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi pengelola sistem PMB STIKES YRSDS. Investasi prioritas sebaiknya diarahkan pada dimensi *empathy* yaitu layanan penanganan error atau keluhan secara online untuk memberi kemudahan pengguna. Dari perspektif teoretis, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa metode SERVQUAL tetap relevan dan efektif dalam mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi pendidikan. Adaptasi instrumen SERVQUAL untuk konteks sistem PMB terbukti menghasilkan data yang valid dan reliabel untuk pengambilan keputusan.

Penelitian terdahulu oleh Parasuraman menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian oleh (Abdullah, 2021) pada sistem PMB Universitas Islam Indonesia menunjukkan adanya gap negatif pada dimensi *responsiveness* karena lambatnya penanganan keluhan pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian ini yang menemukan gap negatif pada atribut pelayanan keluhan dan respon admin.

Namun, penelitian oleh (Septiani et al., 2022) menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *assurance* memperoleh nilai positif karena pengguna merasa pelayanan yang diberikan sudah responsif dan komunikatif. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi dapat berbeda pada setiap institusi tergantung kesiapan pelayanan dan dukungan sistem yang dimiliki.

Berdasarkan perbandingan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sistem PMB STIKES YRSDS khususnya pada dimensi *empathy* dan *reliability* yang berkaitan dengan pelayanan pengguna dan penanganan keluhan secara online.

Saran yang dapat diberikan untuk perbaikan pada masing-masing dimensi yaitu:

1. Dimensi *Empathy* perlu ada informasi *help desk* agar pengguna yang membutuhkan informasi bisa mendapatkan pelayanan secara langsung.
2. Dimensi *Reliability* menggunakan sistem *auto reply* atau *chatbot* untuk menjawab pertanyaan umum secara otomatis.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa hamper seluruh dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) menunjukkan nilai gap positif yang berarti harapan pengguna terhadap sistem PMB STIKES YRSDS sudah sepenuhnya terpenuhi. Akan tetapi ada 3 indikator yang hasilnya kurang memuaskan : pertama atribut R4 sebesar -0,12 yaitu customer service PMB memberikan respon lambat terhadap pertanyaan maupun keluhan pengguna. Kedua atribut E3 nilainya -0,04 artinya pengelola PMB STIKES YRSDS sudah menyediakan layanan komunikasi langsung tetapi kurang cepat dan tanggap. Terakhir atribut E4 nilainya -0,06 artinya pengelola system PMB STIKES YRSDS penanganan error atau keluhan secara online agak lambat di akhir pekan. Pada kuadran I atau prioritas utama memerlukan penanganan segera dalam memperbaiki system yang eror dan keluhan online. Lamanya waktu respon system terutama pada masa puncak pendaftaran, jika penanganan lambat maka keluhan pengguna menjadi keluhan utama. Hal ini diharapkan pengelolaan sistem PMB STIKES YRSDS, sebaiknya fokus pada dimensi empathy yaitu pengguna.

Metode SERVQUAL terbukti efektif sebagai instrumen evaluasi kualitas layanan sistem informasi PMB, dengan validitas dan reliabilitas instrumen yang memadai. Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran bagi manajemen STIKES YRSDS untuk mengalokasikan anggaran untuk penanganan error atau keluhan secara online disaat akhir pekan. Penelitian yang lebih kompleks bisa mengkombinasikan metode SERVQUAL dengan metode lain seperti *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk analisis yang lebih mendalam.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. (2021). ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA (PMB UII) (Issue June).
- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i5.385>
- Fitriyanti, M. A. (2022). ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PROSES PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Balikpapan). <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/42539>
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p.

- 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pelealu, D. R., Widya, U., & Pontianak, D. (2021). ANALISIS CUSTOMER LOYALTY YG DIPREDIKSI OLEH SERVQUAL, SERVICE INNOVATION DAN BRAND IMAGE MELALUI CUSTOMER SATISFACTION. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2016), 141–156.
- Safika, N. R., Pramularso, E. Y., & Hardani. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia. *Eigis Yani Pramularso*, 3(3), 769–780.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2022). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKANMETODE SEVQUAL. *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143.
- Sri Restu Ningsih, Arika Juwita Z., Ade Irma Suryani, Cyntia Lasmi Andesti, & Rahmadini Darwas. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi E-Task Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(4), 417–428. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i4.913>
- Suryana, Y. R., & Theresia Amelia Pawitra, dan D. W. (2026). Analisis Kualitas Layanan IndiHome Menggunakan Metode SERVQUAL dan Improvement Gap Analysis. *Jurnal Industri Samudra*, 7(1), 17–29.
- Tech, J. K. (2022). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA WEBSITE INVITEES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal KHARISMA Tech*, 02, 128–142.
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2021). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Winursito, Y. C., & Dewi, S. (2022). Juminten Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 03(02), 25–36.