

## **ANALISIS DESKRIPTIF KEPUASAN PENGGUNA E-OFFICE MENGUNAKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS : BAPPEDA KAB. MOJOKERTO)**

DESCRIPTIVE ANALYSIS OF E-OFFICE USER SATISFACTION USING  
SERVQUAL MODEL (CASE STUDY : BAPPEDA MOJOKERTO REGENCY)

Ully Laili Musyarofah<sup>1\*</sup>, Asif Faroqi<sup>1</sup>, Eristya Maya Safitri<sup>1</sup>

\*E-mail: [19082010007@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010007@student.upnjatim.ac.id)

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

### **Abstrak**

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia membawa perubahan dalam aspek dan tatanan kehidupan saat ini. Salah satu bukti pemanfaatan teknologi yaitu penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada lembaga pemerintahan. E-Office merupakan tata naskah dinas elektronik yang digunakan sebagai administrasi surat menyurat secara online. Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui kepuasan pengguna E-Office menggunakan model servqual. Model servqual banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui melalui perhitungan mean dari setiap indikator variabel mendapatkan nilai terendah yakni indikator EM6 pada variabel *empathy* memperoleh nilai mean terendah yakni 3,63 sedangkan untuk nilai mean tertinggi diperoleh oleh indikator AS5 pada variabel *assurance* yakni 4,47. Kemudian berdasarkan hasil perhitungan nilai mean dari masing-masing variabel dengan nilai tertinggi diperoleh oleh variabel *reliability* dengan nilai mean 4,20, nilai mean tertinggi kedua diperoleh oleh variabel *responsiveness* dengan nilai mean 4,19. Sementara itu untuk nilai mean terendah diperoleh oleh variabel *empathy* dengan nilai mean sebesar 3,79. Hal ini dapat disimpulkan pengguna merasa puas dengan sistem E-Office. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden yang menyatakan kendala mereka selama menggunakan sistem E-Office, maka Diskominfo harus bisa mengatasi permasalahan tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** *servqual, e-government, satisfaction, e-office*

### **Abstract**

*The development of Information and Communication Technology in Indonesia has brought changes in the aspects and order of life today. One proof of the use of technology is the application of Information and Communication Technology in government agencies. E-Office is an electronic official document system that is used for online administration of correspondence. In this study, researchers wanted to know the satisfaction of E-Office users using the servqual model. The servqual model is widely used to measure user satisfaction. The results of this study, namely based on the results of descriptive analysis, can be seen by calculating the mean of each variable indicator getting the lowest score, namely the EM6 indicator on the empathy variable, obtaining the lowest mean value, namely 3.63, while the highest mean value is obtained by the AS5 indicator on the assurance variable, namely 4.47. Then based on the results of calculating the mean value of each variable with the highest value obtained by the reliability variable with a mean value of 4.20, the second highest mean value was obtained by the responsiveness variable with a mean value of 4.19. Meanwhile, the lowest mean value is obtained by the empathy variable with a mean value of 3.79. It can be concluded that users are satisfied with the E-Office system. And based on the results of interviews with several respondents who stated their problems while using the E-Office system, Diskominfo must be able to overcome these problems in order to increase user satisfaction*

**Keywords:** *servqual, e-government, satisfaction, e-office.*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi membawa perubahan dalam berbagai tatanan kehidupan saat ini. Salah satu bukti pemanfaatan teknologi yaitu penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada lembaga pemerintahan yang dilakukan melalui pemerinkatan e-Government Indonesia, setiap Kementrian, LPNK, dan Pemerintah Daerah mendapatkan penilaian dari Kementerian Kominfo sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Pusat dalam pengembangan e-Government Indonesia selanjutnya[1]. E-government bisa diartikan menjadi pemakaian teknologi informasi serta komunikasi (TIK) didalam menjalankan pemerintahan, terutama guna meningkatkan akseibilitas pelayanan pada masyarakat dan penyediaan layanan masyarakat. E-government menjadi sebuah upaya buat mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik[2]. Penerapan E-Government sendiri hampir dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia, mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah. Salah satu daerah yang menerapkan sistem E-Government adalah Kabupaten Mojokerto Jawa Timur. Pada Kabupaten Mojokerto bersama dengan Diskominfo Kabupaten Mojokerto membuat sebuah program aplikasi dengan nama E-Office atau biasa disebut dengan tata naskah dinas elektronik. E-Office mulai digunakan pada tahun 2021 yang berfungsi sebagai wadah untuk mengirim, menerima, menyimpan serta mengarsipkan surat secara online. Hal tersebut juga didukung dengan penelitian yang menyebutkan bahwa E-Office berfungsi dalam mempermudah pekerjaan dan menjadi salah satu alternatif guna mengatasi persebaran Covid-19, serta mampu mengilangkan rasa cemas terhadap adanya pandemi karena dapat memberikan kepastian yang diinginkan oleh pengguna [3].

Terdapat beberapa cara untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya dengan menggunakan metode Servqual[4]. Didukung dengan penelitian yang dilakukan pada Kabupaten Kolaka mengenai analisis kepuasan pengguna E-Samsat menggunakan model *servqual* [5] Dalam model *servqual* instrument yang digunakan telah dikembangkan untuk dapat menjadi standar terhadap kualitas penilaian pada layanan untuk mengetahui kepuasan pengguna[6]. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai suatu peristiwa apabila kebutuhan dan harapan yang didapatkan oleh pengguna dapat dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa yang disediakan[7]. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna E-Office pada Kabupaten Mojokerto peneliti akan menggunakan instrumen penelitian dari model Servqual yaitu *tangibel* (wujud), *empathy* (kepedulian), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengguna atau *satisfaction* [5][8][9][10][11][12][13].

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan model Servqual untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna E-office dengan studi kasus pada Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto Jawa Timur. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut[14]:

- a) Observasi , yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap tempat yang dijadikan studi kasus.
- b) Wawancara, yaitu penulis bertanya langsung dengan responden untuk mendapatkan data yang akurat dan handal.
- c) Penyebaran Kuisisioner, yaitu penulis memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi guna mendapatkan informasi. Penyebaran kuisisioner dilakukan kepada pengguna E-Office yaitu pegawai Bappeda Kab. Mojokerto sejumlah 47 orang.
- d) Analisis deskriptif, data yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner diolah dan disajikan dengan berfokus pada nilai rata-rata.
- e) Studi Pustaka, yaitu penulis memperoleh data dari sumber- sumber seperti jurnal, literatur, wesbsite dan lainnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penulis mendapatkan data terkait karakteristik responden dan jawaban kuesioner, kemudian melakukan pengolahan data dengan uji validitas serta reliabilitas, dan analisis deskriptif. Dalam statistik deskriptif, analisis data dimulai dari mengatur data yang diperoleh berupa data mentah menjadi data yang siap diolah sesuai dengan kaidah statistika [15]. perhitungan berfokus pada nilai mean, kemudian mean dari mean masing-masing variabel dihitung dan dibandingkan dengan nilai mean variabel satisfaction.

#### 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Setiap Variabel**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
TA	0,659	0,281	Valid
EM	0,742	0,281	Valid
RL	0,652	0,281	Valid
RS	0,670	0,281	Valid
AS	0,688	0,281	Valid
SA	0,694	0,281	Valid

Pada **Tabel 1** adalah hasil dari uji validitas terhadap variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *satisfaction*. Hasil pengujian tersebut menunjukkan hasil r hitung > 0,281. Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel *tangibel* ini maka jawaban responden dapat dinyatakan valid.

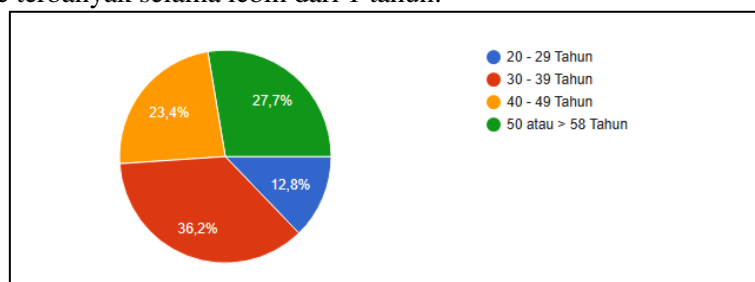
**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangibel</i>	0.676	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0.866	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.780	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.622	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.738	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0.652	Reliabel

Pada **Tabel 2** menunjukkan hasil perhitungan dari uji reliabilitas terhadap setiap variabel berada pada angka 0,622 hingga 0,866. Hasil perhitungan tersebut juga menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas mendapatkan total nilai > 0,60 yang menandakan bahwa setiap hasil jawaban responden dapat dinyatakan reliabel.

#### 3.2 Demografi Responden

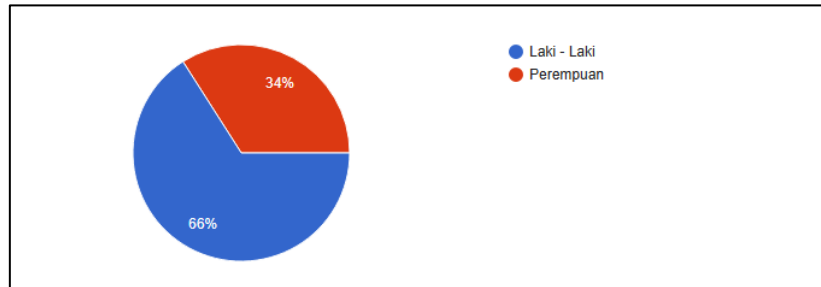
Dari hasil data yang diperoleh dalam penelitian ini, karakteristik responden paling banyak pada usia 30-39 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dengan total 31 orang, serta lama menggunakan sistem E-Office terbanyak selama lebih dari 1 tahun.



**Gambar 1. Grafik Usia Responden**

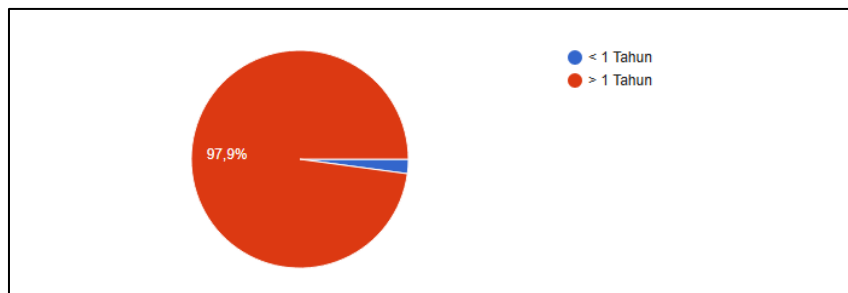
Berdasarkan **Gambar 1** persebaran usia responden dengan usia 30-39 tahun sejumlah 36,2 % (17 orang), usia 50 atau > 58 tahun sejumlah 37,7% (13 orang), usia 40-49 tahun sejumlah 23,4% (11 orang), dan hasil terendah dengan usia 20-29 tahun sejumlah 12,8% (6 orang). Maka dapat

disimpulkan 36,2% jawaban pada penelitian ini tertinggi berdasarkan persepi pengguna E-Office dengan usia 30-39 tahun.



**Gambar 2. Grafik Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan **Gambar 2** persebaran jenis kelamin terbanyak didapatkan oleh jenis kelamin laki-laki sejumlah 66% (31 orang), dan jenis kelamin perempuan sejumlah 34% (16 orang). Maka dapat disimpulkan pada penelitian ini jawaban tertinggi berdasarkan persepi pengguna E-Office dengan jenis kelamin laki-laki



**Gambar 3. Lama Menggunakan Sistem**

Berdasarkan **Gambar 3** sejumlah 97,9% (46 orang) telah menggunakan E-Office lebih dari 1 tahun dan sejumlah 2,1% (1 orang) telah menggunakan E-Office selama kurang dari 1 tahun. Sehingga dapat disimpulkan jawaban dari responden tertinggi berdasarkan persepi pengguna dengan lama penggunaan sistem E-Office lebih dari 1 tahun.

### 3.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memiliki fungsi yang dapat mempermudah pembaca dan peneliti lain dalam membaca hasil olahan data yang telah terkumpul agar dapat dipahami secara mudah [16]. Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan dengan memfokuskan pada nilai rata-rata atau mean dari setiap variabel pada model *servqual*, kemudian mean dari mean masing-masing variabel akan dihitung. Instrumen penelitian ini mengacu pada model *servqual* yang terdiri dari variabel *tangibel*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pengguna E-Office. Nilai mean dapat dikatakan tidak setuju apabila nilainya mendekati 1, namun apabila nilai mean mendekati 5 maka dapat dikatakan pengguna semakin setuju. Hasil tersebut dapat dilihat pada **Tabel 3** berikut:

**Tabel 3. Mean Setiap Variable**

Variabel	Indikator	Mean
<i>Tangibel</i>	TA1	4,13
	TA2	3,87
	TA3	3,83
	TA4	3,85
	TA5	4,05
<i>Empathy</i>	EM1	3,83
	EM2	3,87

	EM3	3,72
	EM4	3,79
	EM5	3,70
	EM6	3,68
	EM7	3,94
<i>Reliability</i>	RL1	4,28
	RL2	4,28
	RL3	4,28
	RL4	4,09
	RL5	4,09
	RL6	4,17
	RL7	4,26
<i>Responsiveness</i>	RS1	4,15
	RS2	4,06
	RS3	4,00
	RS4	4,55
<i>Assurance</i>	AS1	4,09
	AS2	4,15
	AS3	4,02
	AS4	3,96
	AS5	4,47
<i>Satisfaction</i>	SA1	4,17
	SA2	3,94
	SA3	4,04
	SA4	4,32

Berdasarkan **Tabel 3** didapatkan hasil nilai mean dari masing-masing indikator variabel dimana mean terendah berada pada angka 3,63 yakni indikator EM6 pada variabel *empathy*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa angka 3 tersebut meskipun memiliki nilai mean terendah namun juga mendekati nilai 5 yang mengartikan bahwa responden merasa cukup puas dengan sistem E-Office. Variabel *empathy* atau kepedulian memperoleh nilai mean terendah dapat disebabkan oleh kurangnya kepedulian yang diberikan oleh pengelola sekaligus penyedia layanan kepada pengguna. Namun pengguna juga merasa bahwa kepedulian yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap sistem E-Office. Hal ini dibuktikan dan diperkuat dengan indikator EM7 yang memiliki nilai mean tertinggi pada variabel *empathy*, dimana bentuk kepedulian yang diberikan berkaitan dengan sikap saling menghormati dan profesionalitas kepada pengguna. Kemudian nilai mean tertinggi berada pada angka 4,47 yakni indikator AS5 pada variabel *assurance*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel *assurance* atau jaminan berkaitan dengan kepuasan pengguna, pengguna merasa senang dengan jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan. Hal tersebut juga didukung dengan indikator AS1 pada variabel *assurance* yang memiliki nilai mean tinggi, didukung juga dengan tingkat kemampuan dari pegawai diskominfo selaku pengelola E-Office yang memiliki pengetahuan yang luas juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Dikarenakan pengguna akan merasa puas dengan jaminan yang diberikan sebab dikelola langsung oleh Diskominfo yang kompeten.

**Tabel 4. Mean dari mean setiap variable**

Variabel	Mean
<i>Tangibel</i>	3,95

<i>Emphaty</i>	3,79
<i>Reliability</i>	4,20
<i>Responsiveness</i>	4,19
<i>Assurance</i>	4,14
<i>Satisfaction</i>	4,12

Berdasarkan **Tabel 4** hasil perhitungan nilai mean dari mean setiap indikator variabel diperoleh hasil sebagai berikut, variabel *reliability* (reliabilitas) memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 4,20. Hal ini dapat dijelaskan bahwa berdasarkan perhitungan nilai mean secara keseluruhan variabel *reliability* memiliki nilai tertinggi dan paling mendekati skala 5 dimana dapat dikatakan pengguna merasa sangat puas dengan sistem E-Office. Didukung dengan pernyataan ningsi et al., yang menyebutkan bahwa variabel *reliability* mempengaruhi kepuasan pengguna [5]. Selain itu sesuai dengan karakteristik responden dengan kategori usia yang memiliki usia produktif paling sedikit menginginkan layanan yang dapat mereka andalkan, jenis kelamin responden paling banyak didominasi oleh laki-laki juga menyebabkan keandalan sistem lebih diinginkan daripada desain tampilan, kemudian 90% responden yang telah menggunakan E-Office lebih dari 1 tahun. Artinya selama penggunaan E-Office pengguna sudah merasa puas dengan keandalan dari sistem. Kemudian nilai mean tertinggi selanjutnya diperoleh oleh variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan hasil 4,19 yang dapat disimpulkan bahwa selain keandalan dari sistem, pengguna juga merasa puas apabila sistem E-Office memiliki daya tanggap yang cepat dan baik. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari Lubis & Andayani yang menyebutkan bahwa daya tanggap suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [17]. Sedangkan nilai mean terendah diperoleh oleh variabel *empathy* (kepedulian) dengan hasil 3,79. Hal tersebut dapat diartikan bahwa dari seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini, variabel *empathy* (kepedulian) dinilai masih baik dengan skala 3 yang mendekati skala 5, namun bentuk kepedulian yang telah dirasakan oleh pengguna masih belum optimal diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Saputra & Yulistianis yang menyatakan bahwa variabel *empathy* mempengaruhi kepuasan pengguna [18].

Hasil wawancara dengan beberapa responden memberikan hasil yang menyatakan pengguna masih merasakan kendala terhadap layanan sistem E-Office, seperti server yang kadang lemot dan sering down, oleh karenanya Diskominfo selaku pengelola E-Office sudah sepatutnya untuk melakukan maintenance secara berkala agar pengguna dapat menggunakan sistem nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan E-Office Kab. Mojokerto.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari adanya penelitian ini adalah untuk menjawab tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui kepuasan pengguna E-Office menggunakan instrumen dari model *servqual* pada Bappeda Kab. Mojokerto Jawa Timur. Adapun hasil dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui melalui perhitungan nilai mean dari setiap indikator variabel, indikator EM6 pada variabel *empathy* memperoleh nilai mean terendah yakni 3,63 sedangkan untuk nilai mean tertinggi diperoleh oleh indikator AS5 pada variabel *assurance* yakni 4,47. Kemudian berdasarkan hasil perhitungan nilai mean dari masing-masing variabel dengan nilai tertinggi diperoleh oleh variabel *reliability* dengan nilai mean 4,20, nilai mean tertinggi kedua diperoleh oleh variabel *responsiveness* dengan nilai mean 4,19. Sementara itu untuk nilai mean terendah diperoleh oleh variabel *empathy* dengan nilai mean sebesar 3,79. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden yang menyatakan kendala mereka selama menggunakan sistem E-Office, maka Diskominfo harus bisa mengatasi permasalahan tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

### 4.2 Saran

Setelah melakukan penelitian analisis kepuasan pengguna E-Office menggunakan model servqual ini terdapat beberapa keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki oleh peneliti, oleh sebab itu adapun saran yang dibutuhkan untuk penelitian selanjutnya yakni,

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah populasi pada penelitian.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel maupun indikator yang digunakan dan dapat di sesuaikan dengan tujuan penelitian.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Gafar, T. F. (2016). Manajemen Perubahan Dalam Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Pemerintahan Di Indonesia. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 153–170.
- [2] Irma, N., Ginting, B., & Leviza, J. (2023). *Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai*. 2(6), 454–466.
- [3] Nurwan, T. M., Warlina, C., Elfariani, G., Maulidian, G. I., Ridwan, M., Shofa, N. M., & Supriatriningsi, P. (2021). *IMPLEMENTASI E-OFFICE DALAM MENGATASI PENYEBARAN COVID-19*.
- [4] Setyoningrum, N. R. (2018). *SISTEM INFORMASI UJIAN AKHIR SEMESTER ( SIUAS ) MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL )*. VII(2), 33–39.
- [5] Ningsi, N., Z, N., & Gusnawati, G. (2020). Quality Analysis of E-government Services Using SERVQUAL Method (Case Study of SAMSAT Office in Kolaka Regency). *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 142–158. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i2.13707>.
- [6] Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). *PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL ) 2 AMIK Medan Business Polytechnic*. 3(1).
- [7] Lukita, C., Pranata, S., Agustin, K., Cirebon, K., Mahasiswa, K., & Analysis, I. P. (2019). *METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA*. 9(2), 167–177.
- [8] Kumar, M., Sujit, K. S., & Charles, V. (2018). Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(4), 940–964. <https://doi.org/10.1108/IJORM-10-2016-0176>
- [9] Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340–347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>
- [10] Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- [11] Goumairi, O., Aoula, E. S., & Souda, S. B. E. N. (2020). Application of the servqual model for the evaluation of the service quality in Moroccan higher education: Public engineering school as a case study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223–229. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n5p223>
- [12] Trabelsi-Zoghalmi, A., Berraies, S., & Ben Yahia, K. (2020). Service quality in a mobile-banking-applications context: do users' age and gender matter? *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(15–16), 1639–1668. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1492874>
- [13] Wang, W. T., Ou, W. M., & Chen, W. Y. (2019). The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. *International Journal of Information Management*, 44(October 2018), 178–193. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.011>
- [14] Marlindawati. (2013). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method*. 12, 47–52.

- [15] Haryono, S. (2020). *Statistika Penelitian Manajemen Bisnis* (D. Puryanto (ed.)). LP3M Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- [16] Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian* (E. Mulyatiningsih (ed.)). CV ALFABETA.
- [17] Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- [18] Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.