



Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Platform Siaran Digital Menggunakan Metode Servqual

Adji Maulana Ihsan¹, Sari Hartini*²

^{1,2}Universitas Nusa Mandiri, Jl. Raya Jatiwaringin No.2, RT.8/RW.13, Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13620, 021-28534471

³Jurusan Teknik Informatika, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta

*Email Penulis Korespondensi: sari.shi@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Pada era digitalisasi saat ini kebutuhan masyarakat terhadap sebuah hiburan atau tontonan cukup besar, selain itu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet juga sangat amat tinggi. Salah satu media terpopuler saat ini adalah siaran digital seperti Vidio dan Netflix. Karena ketertarikan ini masyarakat banyak yang lebih memilih platform siaran digital untuk keleluasaan terhadap konten yang ada pada platform siaran tersebut. Servqual adalah metode untuk mengukur sebuah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Vidio dan Netflix yang dipakai sudah memenuhi keinginan masyarakat terkait kemudahan dan keleluasaan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Metode servqual ini memiliki 5 (lima) dimensi terdiri dari: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Didalam penelitian ini memiliki jumlah responden 100 untuk menilai sebuah platform siaran digital seperti Netflix dan Vidio. Setelah melakukan penilaian service quality dari platform siaran digital, terdapat nilai terbesar dan terkecil didalam platform siaran digital tersebut yang harus disegerakan diperbaiki dikarenakan memiliki nilai yang sangat jauh dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang pertama dimensi tangible dengan nilai -0.83 dan nilai terendah ditempatkan oleh dimensi responsiveness dengan nilai -0.76.

Kata kunci— Servqual, Siaran Digital, Netflix, Vidio.

Abstract

In the current era of digitalization, the public's need for entertainment or spectacle is currently quite large, besides that the public's need for internet usage is also very, very high. One of the most popular media today is digital broadcasts such as Vidio and Netflix. Because of this interest, many people prefer digital broadcast platforms for the flexibility of the content on the broadcast platform. Servqual is a method to measure the level of public satisfaction with the Vidio and Netflix services used that have fulfilled the wishes of the community regarding the ease and flexibility of using the application. This servqual method has 5 (five) dimensions consisting of: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this study, there were 100 respondents to assess a digital broadcast platform such as Netflix and Vidio. After assessing the

service quality of the digital broadcast platform, there are the largest and smallest values in the digital broadcast platform that must be fixed immediately because it has a value that is very far from what is expected by the community, the first tangible dimension with a value of -0.83 and the lowest value is placed by the responsiveness dimension with a value of -0.76.

Keywords— *Servqual, Digital Broadcast, Netflix, Vidio.*

1. PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi saat ini kebutuhan masyarakat terhadap sebuah hiburan atau tontonan saat ini lumayan tinggi, salah satu media hiburan yang terpopuler ialah TV. Pada saat ini TV sudah menggunakan siaran digital yaitu menggunakan Set Top Box untuk mencari sebuah program yang dimana tidak semua masyarakat bisa menggunakan atau mengaplikasikan Set Top Box. Dikarenakan munculnya Set Top Box ini masyarakat lebih memilih jalan tengah dengan mencari konten yang menarik melalui aplikasi smartphone. Selain itu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet juga sangat amat tinggi. Karena ketertarikan ini masyarakat banyak yang lebih memilih platform siaran digital untuk keleluasaan terhadap konten yang ada pada platform siaran tersebut. Platform siaran digital meningkat dikarenakan masyarakat lebih banyak menggunakan smartphone untuk kegiatan sehari – hari, Dengan kemunculan platform siaran digital maka banyak masyarakat yang beralih menggunakan aplikasi tersebut [1]. Seiring dihentikannya penayangan televisi analog oleh Kemenkominfo, masyarakat dituntut untuk mengganti tayangannya ke dalam televisi digital. Siaran televisi terestrial digital adalah siaran yang menggunakan gelombang radio VHF/UHF dan siaran analog, tetapi format kontennya digital. Platform siaran digital meningkat dikarenakan masyarakat lebih banyak menggunakan smartphone untuk kegiatan sehari – hari[2], alasan yang lain adalah program yang ada pada TV terlalu sedikit sehingga masyarakat tidak terlalu tertarik dengan program Walaupun siaran televisi digital menawarkan banyak kelebihan diantaranya kualitas gambar dan kualitas suara yang jauh lebih baik, tetapi tidak membuat masyarakat lebih memilih siaran tv digital dibandingkan dengan siaran video streaming yang sudah lebih dahulu berkembang, banyak alasan yang berkaitan mengapa siaran video streaming lebih diminati dibandingkan dengan siaran tv digital, salah satu alasan adalah karena siaran yang terdapat pada TV digital dibuat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, sedangkan siaran video streaming menyuguhkan banyak sekali jenis film, tv series, tv show, documentary series, dll dari berbagai negara[3]. Platform video entertainment on demand (VOD) adalah sistem yang memungkinkan pengguna untuk memilih dan menonton konten video pilihan mereka di TV atau komputer mereka[4]. Video On Demand adalah salah satu fitur dinamis yang ditawarkan oleh Internet Protocol TV. VOD memberi pengguna menu video yang tersedia untuk dipilih. Data video ditransmisikan melalui protokol streaming real-time, contoh dari produk VOD adalah netflix dan vidio[5]. Kepuasan dalam mengkonsumsi media ditunjukkan dengan perilaku menonton ulang, berpartisipasi dalam acara, terus berlangganan pada televisi berbayar atau tidak memindah ke saluran TV lain meskipun sedang jeda iklan, kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang di dapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari produsen atau penyedia jasa, dimana value ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi[6].

Penelitian terkait *Service Quality* tidak hanya diadopsi oleh penyedia layanan komersial, tetapi juga oleh instansi pemerintah yang menentang tuntutan akan keunggulan dalam pelayanan publik. Jadi kunci dari eksistensi perusahaan adalah kemampuan perusahaan mempertahankan pelanggan (*retention*) [9]. Kualitas layanan memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan, dengan adanya kualitas pelayanan dapat membantu pelanggan bertahan dalam penggunaan produk yang diproduksi oleh perusahaan, kualitas pelayanan yang baik dan efisiensi dalam penerapan kombinasi periklanan mendapatkan respon yang positif. Untuk kepuasan pelanggan, agar di pakai tetap setia. Melayani dan dapat menciptakan pelanggan yang bahagia dapat memiliki beberapa keuntungan, termasuk menyelaraskan hubungan antara bisnis dan pelanggan, membangun landasan yang kuat untuk pembelian berulang dan retensi pelanggan, dan

menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif. penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur dari tingkatan kepuasan masyarakat terhadap platform siaran digital yang ada pada saat ini dengan metode servqual [10]. teori service quality (*ServQual*) digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi mobile myIndiHome, apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok untuk mampu memberikan pelayanan atau respon yang cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan. sebagai solusi dari semua keluhan pelanggan[7]. Media televisi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan masyarakat di Indonesia. Hampir semua rumah mempunyai televisi terutama dipulau Jawa. Hasil dari beberapa lembaga riset ternama menjelaskan bahwa penggunaan media televisi masih sangat diminati dikalangan masyarakat. Akan tetapi seiring perkembangan jaman, hadirnya media baru dengan platform digital serupa tahun ke tahun semakin meningkat dan mendominasi. Dibutuhkan sinergisitas, kreatifitas, dan kualitas program yang baik agar media televisi masih dapat terus eksis menghadapi pesatnya perkembangan teknologi di era digital[8]. Dengan persaingan di dunia usaha yang sangat pesat, perusahaan haruslah dapat memenuhi kepuasan konsumen. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen[9]. Peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan konsumen yang menjadi keunggulan sebuah usaha dagang dalam mempertahankan serta meningkatkan pelanggannya. Serta dapat mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan. Metode Servqual merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan[10].

Berdasarkan latar belakang tersebut yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, Pada penelitian ini mengkaji tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Platform Siaran Digital Menggunakan Metode Servqual.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan penelitian

Adapun tahapan penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

identifikasi masalah adalah langkah untuk menemukan juga memahami masalah yang telah ditentukan oleh peneliti dan diambil dari ruang lingkup dan juga rumusan masalah.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan bermaksud untuk mendapatkan sebuah informasi ataupun data yang terkait dengan penelitian ini.

3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dicari untuk memudahkan mencari solusi dari masalah yang ada pada penelitian.

4. Pengumpulan Data

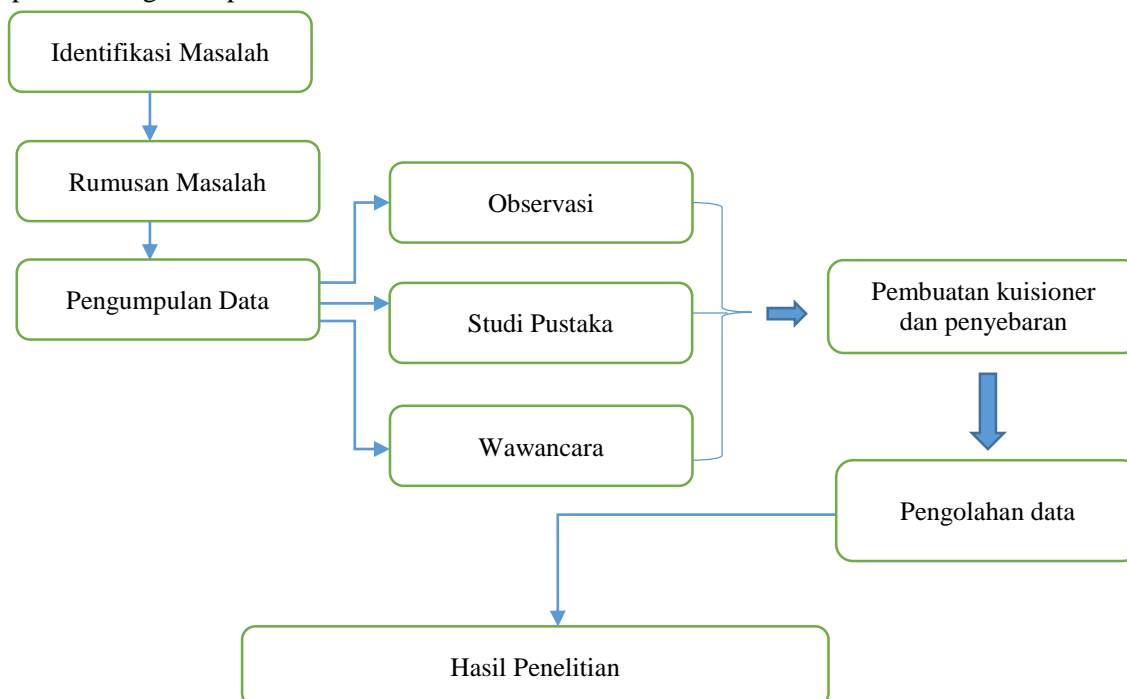
Pada tahap ini dilakuakn pembuatan kuesioner dan penyebaran kuesioner. Pembuatan kuesioner dilakukan oleh penulis nantinya masyarakat akan menjawab dari kuesioner yang telah dibuat. Penyebaran Kuesioner akan dilakukan oleh penulis tentang pertanyaan – pertanyaan yang telah dibuat yang nantinya masyarakat akan menjadi responden dari penelitian ini.

5. Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan dari responden akan dilakukan menggunakan metode servqual selanjutnya akan dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas.

6. Hasil Penelitian.

Setelah data diolah akan didapatkan hasil untuk diambil kesimpulan sara dari penggunaan platform digital seperti Vidio dan Netflix.



Gambar 1. Alur Penelitian

2.2 Metode Penelitian

Pada penelitian yang dibuat ini menggunakan metode penelitian kuantitatif diskriptif untuk fenomena sosial yang dapat diukur dan dihitung secara objektif dengan analisis numerik melalui sebuah angka dan rumus-rumus tertentu. Analisis kuantitatif adalah analisis berupa data yang diperoleh dari responden yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisis dan diperoleh dengan menggunakan statistik sebagai alat pemecah masalah[11].

teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya :

1. Observasi

Observasi yang akan dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebuah masalah yang ada terhadap platform siaran tentang bagaimana kualitas sistem layanan pada terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan.

2. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan sebuah kuesioner yang ditujukan untuk masyarakat yang telah menggunakan platform siaran seperti Vidio dan Netflix, masyarakat yang telah menjawab kuesioner akan dijadikan responden pada penelitian ini.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan bermaksud untuk mendapatkan sebuah informasi ataupun data yang terkait dengan penelitian ini, dengan cara mencari sebuah buku – buku, jurnal dan artikel yang terkait dengan penelitian ini.

2.3 Metode Servqual

Metode servqual mengukur suatu kualitas pelayanan dari setiap atribut dimensi dan menghitung gap score, yaitu selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterima [12].

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{harapan}$$

- a. jika gap positif (Persepsi > Harapan) maka dapat disimpulkan pelayanan yang telah dilakukan cukup mengejutkan dan memuaskan.
- b. Jika gap nol (Persepsi = Harapan) Maka dapat disimpulkan pelayanan cukup berkualitas dan juga memuaskan.
- c. Jika gap negatif (Persepsi < Harapan) Maka dapat disimpulkan pelayanan kurang berkualitas dan tidak memuaskan.

Service Quality tidak hanya diadopsi oleh penyedia layanan komersial, tetapi juga oleh instansi pemerintah yang menentang tuntutan akan keunggulan dalam pelayanan publik. Jadi kunci dari eksistensi perusahaan adalah kemampuan perusahaan mempertahankan pelanggan (*retention*) [13].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan pada kuesioner mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid [14]. Nilai korelasi antara skor pertanyaan dan skor total adalah apa yang diperoleh dari perhitungan. Dengan memiliki 100 responden dan taraf signifikansi 5%, hasil nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai rtabel. Nilai rtabelnya adalah 0,197. Berikut ini adalah tabel dari uji validitas persepsi dan harapan:

Persepsi

Tabel 1. Uji Validitas persepsi platform siaran digital

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Ket
P1	0.847	0.197	Valid
P2	0.782	0.197	Valid
P3	0.841	0.197	Valid
P4	0.762	0.197	Valid
P5	0.833	0.197	Valid
P6	0.866	0.197	Valid
P7	0.850	0.197	Valid
P8	0.819	0.197	Valid
P9	0.867	0.197	Valid
P10	0.860	0.197	Valid
P11	0.822	0.197	Valid
P12	0.829	0.197	Valid
P13	0.834	0.197	Valid
P14	0.821	0.197	Valid
P15	0.829	0.197	Valid
P16	0.864	0.197	Valid
P17	0.760	0.197	Valid
P18	0.891	0.197	Valid
P19	0.857	0.197	Valid
P20	0.891	0.197	Valid

Harapan

Tabel 2. Uji Validitas harapan platform siaran digital

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Ket
P1	0.891	0.197	Valid
P2	0.877	0.197	Valid
P3	0.866	0.197	Valid
P4	0.847	0.197	Valid
P5	0.919	0.197	Valid
P6	0.852	0.197	Valid
P7	0.929	0.197	Valid
P8	0.901	0.197	Valid
P9	0.901	0.197	Valid
P10	0.915	0.197	Valid
P11	0.866	0.197	Valid
P12	0.911	0.197	Valid
P13	0.980	0.197	Valid
P14	0.823	0.197	Valid
P15	0.889	0.197	Valid
P16	0.889	0.197	Valid
P17	0.854	0.197	Valid
P18	0.907	0.197	Valid
P19	0.888	0.197	Valid
P20	0.947	0.197	Valid

Tabel Persepsi dan Harapan menunjukkan bahwa semua pertanyaan penulis telah dianggap valid yang ditentukan berdasarkan perhitungan uji validitas kuesioner. Karena setiap item pada kuesioner Persepsi memiliki dimensi yang nyata, maka data tersebut dapat dikatakan valid jika melebihi nilai rtabel yaitu 0,197 dengan menggunakan signifikansi 5%.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach's* untuk mengetahui tingkat konsistensi data, data instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel dengan menggunakan metode ini apabila hasil *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6 dengan taraf signifikansi 5% maka dapat dinilai reliabel. sebaliknya, jika hasil *Alpha Cronbach's* kurang dari 0,6, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data instrumen penelitian tidak reliabel[15]. Berikut hasil perhitungan uji reliabilitas untuk masing-masing variabel:

Tabel 3. Uji Reliabilitas platform siaran digital

Variabel	Cronbach`s Alpha	Keterangan
Persepsi	0.960	Reliabel
Harapan	0.975	Reliabel

3.3 Rata-Rata Perhitungan Service Quality

Salah satu perhitungan yang akan dipergunakan untuk mengukur sebuah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dari sebuah sistem platform siaran digital adalah metode *service quality*, Nilai perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat dalam menggunakan platform siaran digital menggunakan metode ini agar menemukan atau dapat menilai dari kualitas sebuah

sistem pelayanan yang didapatkan oleh pengguna atau masyarakat. Berikut hasil perhitungan rata – rata perdimensi pada platform siaran digital :

Tabel 4. Skor rata - rata perhitungan persepsi dan harapan

Dimensi	Pertanyaan	Skor Persepsi	Skor Harapan
Tangibles	P1	3.56	4.39
	P2		
	P3		
	P4		
Reliability	P5	3.57	4.38
	P6		
	P7		
	P8		
	P9		
Responsiveness	P10	3.52	4.28
	P11		
	P12		
	P13		
Assurance	P14	3.59	4.39
	P15		
	P16		
	P17		
Empathy	P18	3.51	4.33
	P19		
	P20		

3.4 Menentukan Score Servqual (Service Quality)

Setelah melakukan perbandingan antar nilai *gap* perdimensi kemudian akan dilakukan sebuah perhitungan untuk menemukan dari hasil score servqual dari setiap dimensi sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Score Hasil Servqual Tiap Dimensi

Score Servqual				
Dimensi Servqual	Persepsi	Harapan	Nilai Gap	Rangking
Tangibles	3.56	4.39	-0.83	1
Reliability	3.57	4.38	-0.81	3
Responsiveness	3.52	4.28	-0.76	5
Assurance	3.59	4.39	-0.80	4
Empathy	3.51	4.33	-0.82	2

Berdasarkan hasil yang telah dibuat bahwa nilai *gap* yang terbesar pada platform siaran digital yaitu terdapat pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan nilai *gap* -0.83 dan nilai *gap* yang paling kecil di tempatkan oleh *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan nilai -0.76.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada kepuasan masyarakat terhadap platform siaran digital, Untuk dapat mengukur sebuah penilaian dari kualitas layanan pada Netflix dan Vidio dengan menggunakan metode servqual (*Service Quality*), Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan perdimensi diketahui nilai *gap* antara persepsi dan harapan pada platform siaran digital Netflix dan Vidio yang memiliki nilai tertinggi atau memiliki rangking teratas yaitu ditempatkan oleh dimensi *tangibles* dengan nilai kesenjangannya adalah -0,83 dan nilai terendah

ditempatkan oleh dimensi *responsiveness* dengan nilai -0,76. Sehingga platform siaran diperlukan untuk melakukan peningkatan kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat maka saran yang peneliti dapatkan untuk platform siaran digital, ialah:

1. Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat maka saran yang peneliti dapatkan untuk platform siaran digital Disarankan untuk Video dan Netflix meningkatkan pelayanan terhadap dimensi yang memiliki nilai negatif, dikarenakan nilai negatif masih jauh dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pada dimensi *Tangibles*, yaitu atribut tampilan aplikasi menarik, saran yang dapat disampaikan adalah, masyarakat belum puas dengan tampilan yang ada pada aplikasi Netflix dan Vidio, dan atribut ini mendapat nilai tertinggi pertama yang dimana platform siaran digital harus dengan cepat melakukan perbaikan dikarenakan atribut ini sangat jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.
3. Pada dimensi *Empathy*, yaitu atribut mudah melakukan komunikasi kepada customer service, ini adalah atribut dengan nilai negatif tertinggi kedua, yang dimana persepsi yang ada dengan harapan masyarakat belum terpenuhi, maka disarankan untuk mempermudah untuk melakukan pengaduan terhadap *customer service*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Laksana, A. Nashrudin, and R. Ferdiana, "Televisi Analog Ke Digital Dan Pendampingan Pembagian Set Top Box (STB) Kepada Masyarakat Tidak Mampu," *J. Abdimas Bina Bangsa*, vol. 3, no. 2, pp. 340–347, 2022.
- [2] A. H. Ummah, M. Khairul Khatoni, and M. Khairurromadhan, "Podcast Sebagai Strategi Dakwah Di Era Digital: Analisis Peluang Dan Tantangan," *Komunike*, vol. 12, no. 2, pp. 210–234, 2020, doi: 10.20414/jurkom.v12i2.2739.
- [3] N. A. Munawaroh, S. Kalimah, and Z. Muttaqien, "Netflix in Indonesia : customer willingness to pay in video streaming service," *J. Ekon. Ekon. Syariah*, vol. 6, no. 1, pp. 1055–1066, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1136>.
- [4] M. I. Putri, "Pola Konsumsi Konten Video Berbasis Televisi Konvensional dan Multiplatform pada Generasi Milenial dan Pasca Milenial di Jakarta. Dalam F. Junaedi & FG ...," *Komun. dalam Media Digit.*, no. April, pp. 107–118, 2019, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Melisa_Putri/publication/350410672_Pola_Konsumsi_Konten_Video_Berbasis_Televisi_Konvensional_dan_Multiplatform_pada_Generasi_Milenial_dan_Pasca_Milenial_di_Jakarta/links/608af66792851c490fa75c82/Pola-Konsumsi-Konten-Vi.
- [5] W. S. Jatiningrum, S. K. R. Pertiwi, M. I. Irianto, and Y. O. Ria, "Selection of Video on Demand Service Applications for Students Using TOPSIS," *Opsi*, vol. 14, no. 2, p. 115, 2021, doi: 10.31315/opsi.v14i2.4846.
- [6] Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [7] E. Saputri, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [8] R. Haqqu and F. Azwar Eryad, "Eksistensi Media Televisi Era Digital Dikalangan Remaja," *J. Din. Sos. Budaya*, vol. 22, no. 1, p. 38, 2020, doi: 10.26623/jdsb.v22i1.2228.
- [9] F. C. Putra, "Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (servqual) yang Diintegrasikan dengan Metode

-
- Importance Performance Analysis (IPA),” pp. 1–92, 2019.
- [10] M. C. Nugraha, “Investigasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano,” *J. Teknol.*, vol. 12, no. 1, pp. 28–33, 2022, doi: 10.35134/jitekin.v12i1.67.
- [11] I. Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, no. April. 2021.
- [12] R. Novita and W. M. Egusti, “Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Pengarsipan,” vol. 12, no. November, pp. 2579–5406, 2019.
- [13] L. Hakim, R. S. Wulandari, and C. Maulana, “Peranan tingkat kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Supermarket X,” *e-Prosiding SNasTekS*, vol. 1, no. 1, pp. 199–210, 2019.
- [14] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [15] D. Y. Irawati and J. Jonatan, “Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19: Studi Kasus di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika,” *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 9, no. 2, pp. 135–144, 2020, doi: 10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144.