

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual

Cindy Chatrin Kezia Yonain^{#1}, Radiant Victor Imbar^{*2}

[#] Jurusan SI Sistem Informasi, Universitas Kristen Maranatha
Jl. Prof. Drg. Surya Sumantri No 65, Bandung

¹alzialiendy@gmail.com

²radiantv@gmail.com

Abstract — Quality of service is one important aspect that is very influential in the field that provides intangible services or commonly called services. The quality of service also determines whether the service provided by each staff in a field is good or not. If the quality of service provided is good, it will be formed good customer satisfaction as well. Good customer satisfaction can have a positive effect on the company/field that provides the service. Therefore, the quality of service is very influential in customer satisfaction. This journal is about the analysis of the student satisfaction level of service with the case study of university X. This analysis was conducted to know how much the student satisfaction level of the financial field in this university X.

Keywords— Customer Satisfaction, Intangible, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Universitas merupakan sarana pendidikan paling penting yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan di masa depan. Universitas juga merupakan lembaga pendidikan paling tinggi di kawasan masyarakat. Karena fungsi pendidikan yang sangat dibutuhkan ini, maka bidang pendidikan sangat diharapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan di sarana pendidikan. Bidang keuangan merupakan salah satu bagian yang penting dalam mewujudkan visi misi lembaga pendidikan.

Seiring dengan meningkatnya perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa menjadi kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh setiap bidang, dan menuntut pelayanan yang bermutu yang harus diterima. Dalam hal ini, sebagai universitas swasta yang mengandalkan mahasiswa sebagai pelanggan maka universitas perlu meningkatkan layanan yang diberikan dengan sebaik mungkin karena apabila mahasiswa tersebut kecewa maka penilaian mahasiswa terhadap layanan universitas menjadi kurang baik dan berpengaruh kepada kepuasan mahasiswa selama menjalani studi di universitas tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh universitas tersebut sangat baik, maka penilaian yang diberikan oleh mahasiswa akan lebih positif, dan juga berpengaruh baik untuk promosi universitas tersebut.

Untuk itu, akan diukur seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang keuangan yang ada di Universitas Kristen Maranatha, mulai dari layanan tata usaha di Fakultas, layanan Direktorat Keuangan dan layanan dari Bank pendukung sehingga dapat meningkatkan layanan kepada mahasiswa dengan lebih baik lagi.

II. KAJIAN TEORI

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teori sebagai landasan penelitian. Berikut merupakan teori-teori yang digunakan dalam melakukan penelitian ini:
berikut:

A. Populasi

Populasi merupakan wilayah umum yang terdiri dari banyak subjek/obyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang dapat dipelajari oleh peneliti. Populasi juga bukan hanya orang, tetapi benda alam yang lainnya. Populasi juga meliputi seluruh karakteristik dan kualitas yang dimiliki oleh subjek/objek yang akan diteliti. [1]

B. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil kelompok yang diambil dari populasi. Jika populasi yang ada sangat besar, maka akan sulit untuk diteliti semuanya karena ada beberapa keterbatasan yang tidak dapat dijangkau oleh peneliti, maka dari itu peneliti harus mengambil sampel dari banyaknya populasi yang ada. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar representatif (mewakili). [1]

C. Konsumen

Konsumen merupakan para pemakai barang dan jasa yang disediakan dalam masyarakat, untuk kepentingan sendiri ataupun kepentingan orang lain, dan juga makhluk hidup lainnya. Konsumen/pelanggan juga merupakan orang-orang yang harus dipenuhi kebutuhannya oleh perusahaan, dan terkadang mereka menuntut suatu perusahaan untuk memenuhi standard kualitas tertentu, tetapi dapat memiliki dampak untuk performansi perusahaan itu sendiri.[3]

D. Pelayanan

Pelayanan memiliki beberapa arti yaitu, jasa, layanan, dan juga servis (dalam bahasa inggris). Sebagai pelayanan dalam bentuk jasa, umumnya pelayanan ini bersifat (*intangible*) atau tidak berwujud. Contohnya pelayanan transportasi, perbankan, perhotelan, dll. Layanan jasa yang bersifat *intangible* ini tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan yang lain. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumennya sendiri, untuk mencapai kepuasan daripada konsumen itu sendiri. [4]

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari produsen, saat konsumen membutuhkannya (dari satu pihak ke pihak lain). Pelayanan terbaik yang didapatkan oleh konsumen disebut pelayanan prima. [6]

E. Jasa

Jasa merupakan tindakan yang ditawarkan atau diberikan oleh satu pihak untuk pihak lainnya. Pada dasarnya, jasa merupakan pelayanan tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, juga tidak berkaitan dengan produk fisik. [7]

F. Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang memiliki pengaruh ke produk, jasa, proses, lingkungan yang melebihi harapan, atau memenuhi harapannya. Kualitas juga dapat diartikan sebagai apa saja yang menjadi kebutuhan dari konsumen pemakai pelayanan yang diberikan tersebut. Kualitas biasanya diputuskan oleh konsumen, karena mereka adalah pemakai produk suatu perusahaan, dan juga ditentukan berdasarkan syarat-syarat yang dimiliki oleh konsumen. [5]

G. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan pemberian pelayanan secara sebaik-baiknya dan semaksimalnya agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai, bila kualitas pelayanan yang diberikan sama atau sesuai dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen. [8]

H. ServQual

Metode Servqual adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan beberapa atribut dimensi yang ada pada kualitas pelayanan. Setelah itu akan didapatkan hasil dari nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layananyang diterima, dengan harapan terhadap yang layanan yang telah diterima. [7]

- Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa yang umumnya tidak dapat dilihat secara kasat mata, maka dari itu pelayanan akan diukur menggunakan dimensi-dimensi yang ada sehingga mendapatkan hasil dari kualitas jasa secara keseluruhan. Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu:

- Berwujud (*Tangibles*) : bisa berupa fasilitas fisik, peralatan, media komunikasi berupa papan pengumuman.
- Daya Tanggap (*Responsiveness*) : kemampuan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat.
- Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya
- Empati (*Emphaty*) : peduli kepada konsumen, dan menaruh perhatian pada keluhan konsumen
- Keyakinan (*Assurance*) : kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan konsumen. [9]

I. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang saat apa yang diharapkan dan diinginkannya terpenuhi atau tercapai. Saat ini setiap industri akan memanjakan setiap konsumennya sehingga mereka bisa loyal kepada perusahaan apabila mereka puas. [10]

J. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik yang diterapkan saat melakukan pengambilan sampling. Teknik sampling juga dapat diartikan sebagai cara menentukan sampel agar jumlahnya dapat sesuai dengan sampel yang akan menjadi sumber data, dan memperhatikan sifat dan penyebarannya agar sampel yang didapat representatif. Teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. [2]

K. Probability Sampling

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampling dengan cara memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota untuk menjadi calon anggota sampling. [2]

Teknik ini dinamakan probabilitas karena dalam proses pengambilannya, setiap calon anggota sampel diberikan kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel penelitian. Berikut merupakan beberapa teknik pengambilan sampel:

1. Sampling acak (*simple random sampling*)
2. Sampling sistematis (*systematic sampling*)
3. Sampling terstratifikasi (*stratified sampling*)
4. Sampling kluster (*cluster sampling*). [1]

L. Simple Random Sampling

Simple Random Sampling merupakan pengambilan sampel secara sederhana yaitu dengan cara acak tanpa memperhatikan derajat dari populasi yang ada. Dapat dikatakan cara pengambilan sampel secara langsung pada saat peneliti menemukan calon anggota sampel. [2]

M. Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah metode yang digunakan untuk melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner. Penelitian survei adalah “Penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”. [2]

N. Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data dengan menggunakan metode survei untuk mendapatkan masukan dari respondennya. Dengan kuesioner, kita bisa mendapatkan data seperti opini, sikap, keinginan, dan harapan responden. Kuesioner juga dapat berisi pertanyaan-pertanyaan yang disebarakan melalui media sosial atau surat untuk diisi, atau dapat langsung dijawab dengan pengawasan peneliti. Responden ditentukan berdasarkan teknik sampling. [13]

III. ANALISIS DAN RANCANGAN INSTRUMENT

Bagian ini merupakan analisis dan rancangan dari instrument/kuesioner yang digunakan untuk mengambil sampel dari Universitas X.

A. Profil Universitas

Universitas Kristen Maranatha adalah salah satu Universitas swasta yang ada di kota Bandung. Universitas Kristen Maranatha memiliki 8000 mahasiswa dan memiliki 9 Fakultas dengan 26 Program Studi (Jenjang Studi Diploma, Sarjana, Profesi, dan Magister). [12]

B. Rancangan Pertanyaan Kuesioner

Pada bagian ini, akan ditampilkan rancangan pertanyaan yang dibuat untuk dijadikan kuesioner

Profil Responden

1. Asal Fakultas
2. Angkatan

Di bawah ini merupakan tabel dari rancangan pertanyaan untuk kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan dimensi yang akan diteliti.

TABLE 1
 RANCANGAN PERTANYAAN KUESIONER

No	Dimensi	Butir
1	Tangible	1. Bank yang digunakan untuk melakukan pembayaran uang kuliah 2. Pembayaran sudah baik atau belum 3. Proses pembayaran dapat dilakukan dengan mudah
2	Reliability	4. Jadwal pembayaran mudah ditemui 5. Informasi tagihan yang diberikan sudah baik 6. Kesulitan saat ingin mendapatkan informasi di TU 7. Disiplin waktu pelayanan (Jam buka dan tutup) TU 8. Proses pelayanan di TU cepat dan tidak berbelit-belit 9. Kesulitan saat ingin mendapatkan informasi di Bank 10. Disiplin waktu pelayanan Bank (Jam buka dan tutup Bank) 11. Proses pelayanan di Bank cepat dan tidak berbelit-belit 12. Disiplin waktu pelayanan Direktorat Keuangan (Jam buka dan tutup) 13. Kesulitan mendapatkan informasi di Direktorat Keuangan 14. Proses pelayanan di Direktorat Keuangan cepat dan tidak berbelit-belit
3	Responsiveness	15. Staf TU sudah cukup membantu saat ingin mendapatkan informasi pembayaran 16. Staf TU sudah cukup tanggap dalam merespon keluhan 17. Staf Bank sudah cukup membantu saat ingin mendapatkan informasi pembayaran 18. Staf Bank sudah cukup tanggap dalam merespon keluhan 19. Staf Direktorat Keuangan sudah cukup baik dalam menjawab pertanyaan 20. Staf Direktorat Keuangan sudah cukup tanggap dalam

No	Dimensi	Butir
		merespon keluhan
4	Assurance	21. Staf TU sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan 22. Staf Bank sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan 23. Staf Direktorat Keuangan sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan
5	Emphaty	24. Staf TU sudah cukup baik dalam menyampaikan informasi 25. Staf Bank sudah cukup baik dalam memberikan informasi 26. Staf Direktorat Keuangan sudah cukup baik dalam menyampaikan informasi

C. Bentuk Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data kepuasan mahasiswa yang ada di Universitas X. Pertanyaan yang diberikan untuk responden ada beberapa bagian, yaitu untuk profil responden, informasi tagihan, pelayanan tata usaha, pelayanan bank, dan juga pelayanan di direktorat keuangan/bagian keuangan.

Berdasarkan pertanyaan pada tabel 1, berikut merupakan pertanyaan dari rancangan kuesioner yang dibuat menggunakan google form (kuesioner disusun berdasarkan bidang pelayanan).

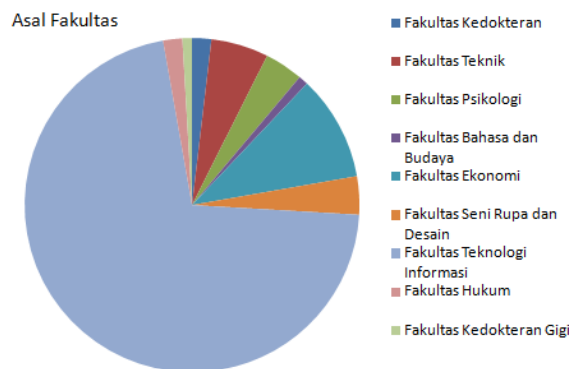
TABEL 2
PERTANYAAN UNTUK GOOGLE FORM

No	Pertanyaan
1	Asal Fakultas
2	Angkatan
3	Bank apa yang anda gunakan saat melakukan pembayaran uang kuliah?
4	Pembayaran keuangan di Universitas Kristen Maranatha sudah baik
5	Jadwal pembayaran yang ada di Universitas Kristen Maranatha mudah/gampang saya temui
6	Saya dapat melakukan proses pembayaran dengan mudah
7	Informasi tagihan yang diberikan oleh bidang keuangan Universitas Kristen Maranatha sudah cukup baik
8	Jika anda memilih sangat tidak setuju/tidak setuju/kurang setuju di pertanyaan sebelumnya, silahkan memberikan saran untuk kedepannya
9	Saya kesulitan saat ingin mendapatkan informasi di TU fakultas mengenai pembayaran
10	Staff TU fakultas sudah cukup membantu saya saat ingin mengetahui informasi pembayaran
11	Staff TU fakultas anda cukup baik dalam menyampaikan informasi yang ingin anda ketahui
12	Staff TU fakultas sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan

No	Pertanyaan
13	Disiplin pelayanan di TU fakultas (Jam buka dan tutup TU) sudah cukup baik)
14	Staff TU fakultas sudah cukup tanggap dalam merespon keluhan anda/
15	Proses pelayanan yang ada di TU fakultas cepat dan tidak berbelit – belit
16	Saya kesulitan saat ingin mendapatkan informasi di bank yang ada di Universitas mengenai pembayaran
17	Staff yang ada di bank sudah cukup membantu saat saya ingin mengetahui informasi pembayaran
18	Staff bank sudah cukup baik dalam memberikan informasi tentang pembayaran
19	Staff bank sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan
20	Disiplin pelayanan di bank Universitas (Jam buka dan tutup bank) sudah cukup baik)
21	Staff bank di Univeritas sudah cukup tanggap dalam merespon keluhan anda
22	Proses pelayanan yang ada di bank Universitas cepat dan tidak berbelit – belit
23	Disiplin pelayanan di direktorat keuangan (Jam buka dan tutup direktorat) sudah cukup baik)
24	Saya kesulitan saat ingin mendapatkan informasi di direktorat keuangan Universitas Kristen Maranatha
25	Proses pelayanan yang ada di direktorat keuangan cepat dan tidak berbelit – belit
26	Staff direktorat keuangan sudah cukup baik dalam menjawab pertanyaan anda
27	Staff direktorat keuangan sudah cukup tanggap dalam merespon keluhan anda
28	Staff direktorat keuangan sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan
29	Staff direktorat keuangan cukup baik dalam menyampaikan informasi yang ingin anda ketahui

D. Grafik Kuesioner

Pada bagian ini, akan ditampilkan contoh kuesioner yang telah diisi responden, pertanyaan yang telah disebarakan dalam bentuk grafik.



Gambar 1 Contoh Grafik Kuesioner

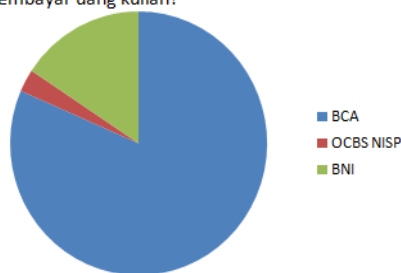
TABEL 3

PENJELASAN GRAFIK KUESIONER

No	Fakultas	Jumlah Responden	Presentase
1	Fakultas Kedokteran	2	2%

2	Fakultas Teknik	6	6%
3	Fakultas Psikologi	4	4%
4	Fakultas Bahasa dan Budaya	1	1%
5	Fakultas Ekonomi	11	10%
6	Fakultas Seni Rupa dan Desain	4	4%
7	Fakultas Teknologi Informasi	77	70%
8	Fakultas Hukum	2	2%
9	Fakultas Kedokteran Gigi	1	1%

Bank apa yang anda gunakan untuk membayar uang kuliah?



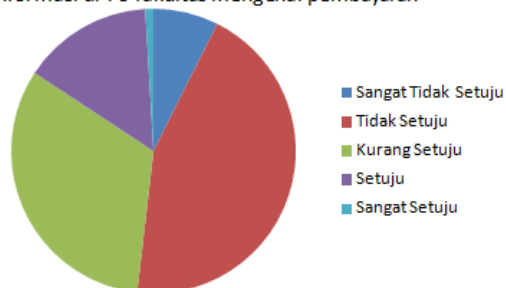
Gambar 2 Contoh Grafik Informasi Pembayaran

TABEL 8

PENJELASAN GRAFIK INFORMASI PEMBAYARAN

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
2	Tidak Setuju	1	2%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Setuju	74	69%
5	Sangat Setuju	30	27%

Saya kesulitan saat ingin mendapatkan informasi di TU fakultas mengenai pembayaran

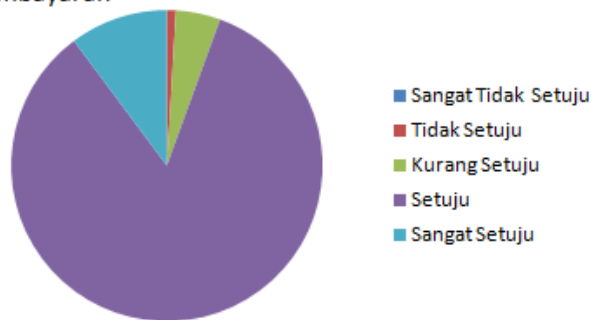


Gambar 3 Contoh Grafik Pelayanan TU

TABEL 9
PENJELASAN GRAFIK PELAYANAN TU

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	8	7%
2	Tidak Setuju	48	45%
3	Kurang Setuju	35	32%
4	Setuju	16	15%
5	Sangat Setuju	1	1%

Staff yang ada di bank sudah cukup membantu saat saya ingin mengetahui informasi pembayaran

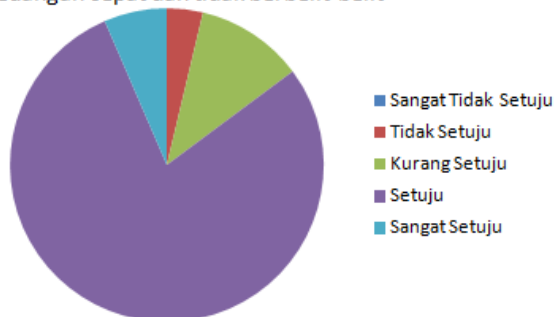


Gambar 4 Contoh Grafik Kuesioner Pelayanan Bank

TABEL 10
PENJELASAN GRAFIK PELAYANAN BANK

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Setuju	91	84%
5	Sangat Setuju	11	10%

Proses pelayanan yang ada di direktorat keuangan cepat dan tidak berbelit-belit



Gambar 5 Contoh Grafik Pelayanan Direktorat

TABEL 11
 PENJELASAN GRAFIK PELAYANAN DIREKTORAT

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	12	11%
4	Setuju	85	79%
5	Sangat Setuju	7	6%

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Dalam menggunakan uji validitas, jika r hitung $>$ r table, maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid. Berikut adalah tabel hasil uji validitas untuk penelitian yang dilakukan:

TABEL 4
 HASIL UJI VALIDITAS

No	Item	Nilai Korelasi Pearson	Nilai r tabel	Keterangan
1	TN1	0.304	0.256	Valid
2	TN2	0.479	0.256	Valid
3	RL1	0.368	0.256	Valid
4	RL2	0.469	0.256	Valid
5	RL3	-0.205	0.256	Tidak Valid
6	RL4	0.576	0.256	Valid
7	RL5	0.592	0.256	Valid
8	RL6	0.002	0.256	Tidak Valid
9	RL7	0.543	0.256	Valid
10	RL8	0.545	0.256	Valid
11	RL9	0.675	0.256	Valid
12	RL10	0.022	0.256	Tidak Valid
13	RL11	0.507	0.256	Valid
14	RS1	0.601	0.256	Valid
15	RS2	0.682	0.256	Valid
16	RS3	0.499	0.256	Valid
17	RS4	0.639	0.256	Valid
18	RS5	0.658	0.256	Valid
19	RS6	0.597	0.256	Valid
20	AS1	0.592	0.256	Valid
21	AS2	0.512	0.256	Valid
22	AS3	0.624	0.256	Valid
23	EM1	0.653	0.256	Valid
24	EM2	0.635	0.256	Valid
25	EM3	0.256	0.256	Valid

B. Uji Reliabilitas

Dalam menggunakan uji reliabilitas, kita akan mendapatkan nilai untuk kuesioner kita. Jika nilai uji reliabilitas tersebut >0.6, maka kuesioner dapat dikatakan handal atau reliabel. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode Cronbach Alpha untuk melakukan uji reliabilitas. Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas:

TABEL 5
 HASIL Uji RELIABILITAS

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	104	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	104	100.0

Hasil keluaran dari Processing Summary pada tabel 4.1 menunjukkan data yang diuji valid. Data yang diproses ada 108 dan tidak ada yang dibuang.

TABEL 6
 HASIL Uji RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	26

C. Metode Servqual

Score Servqual didapat dari rumus **Score Servqual = Rata-rata nilai persepsi – rata-rata nilai harapan**. Nilai persepsi sendiri didapatkan dari rata-rata jawaban responden / total responden * score jawaban. Berikut merupakan hasil perhitungan *score servqual*.

TABEL 7
 HASIL PERHITUNGAN SCORE SERVQUAL

Variabel	Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	GAP Score
X1	Tangible	3	5	-2
X2	Tangible	3	5	-2
X3	Reliability	3	5	-2
X4	Reliability	3	5	-2
X5	Reliability	3	5	-2
X6	Reliability	3	5	-2
X7	Reliability	3	5	-2
X8	Reliability	3	5	-2
X9	Reliability	3	5	-2
X10	Reliability	3	5	-2
X11	Responsiveness	3	5	-2
X12	Responsiveness	3	5	-2
X13	Responsiveness	3	5	-2

Variabel	Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	GAP Score
X14	Responsiveness	3	5	-2
X15	Responsiveness	3	5	-2
X16	Responsiveness	3	5	-2
X17	Assurance	3	5	-2
X18	Assurance	3	5	-2
X19	Assurance	3	5	-2
X20	Emphaty	3	5	-2
X21	Emphaty	3	5	-2
X22	Emphaty	3	5	-2

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan yang didapat oleh peneliti selama penelitian ini, berikut merupakan kesimpulan yang didapat :

- Tingkat kepuasan mahasiswa rendah. Mahasiswa belum mendapatkan kepuasan yang maksimal dari pelayanan yang diberikan, baik itu tentang informasi pembayaran, tentang pelayanan yang diberikan oleh tata usaha, pelayanan yang diberikan oleh bank, maupun pelayanan yang diberikan oleh direktorat keuangan. Hal tersebut dapat dilihat dengan perhitungan score servqual yang ada pada subbab 4.2
- Faktor yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan ini termasuk dalam dimensi yang sudah dijelaskan, terutama pada dimensi reliability, yaitu tentang detail informasi tagihan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Sugiyono, "Populasi, Sampel dan Pengujian normalitas Data," dalam *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, CV ALFABETA, 2010, p. 55.
- [2] K. Tulisku, "Contoh Populasi dan Sampel Penelitian," [Online]. Available: <https://www.karyatulisku.com/2017/10/contoh-populasi-dan-sampel-penelitian.html>. [Diakses 07 Maret 2020].
- [3] Undip.ac.id, "SERVQUAL; METODE TEPAT MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN," [Online]. Available: <https://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>. [Diakses 02 Maret 2020].
- [4] W. Mardikawati, "PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI," *Jurusan Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro Email*, vol. 2013, pp. 64-75, 2.
- [5] A. Khusaini, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SPA CLUB ARENA YOGYAKARTA," [Online]. Available: <http://eprintis.uny.ac.id/id/eprint/30777>. [Diakses 26 Februari 2020]. (2002) The IEEE website. [Online].
- [6] Ety Sufiyanti, A. Jalaludin Sayutu, Ayu Oka Windarti, "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket," *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 3, pp. 43-51, 2017. *FLEXChip Signal Processor (MC68175/D)*, Motorola, 1996.
- [7] Nofi Erni, Iphov Kumala Sriwana Wira Tri Yolanda, "Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Triz di PT. XYZ," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 2, pp. 92-100, 2014. A. Karnik, "Performance of TCP congestion control with rate feedback: TCP/ABR and rate adaptive TCP/IP," M. Eng. thesis, Indian Institute of Science, Bangalore, India, Jan. 1999.
- [8] Mukhtaromin, "KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN," *SNKN*, pp. 588-602, 2018.
- [9] Ni Nyoman Yuliarini, Putu Riyasa, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR," *BULETIN STUDI EKONOMI*, vol. 12, pp. 9-27, 2015.
- [10] Indrawati, Ayu Desi, "PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SWASTA DI KOTA DENPASAR," *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, vol. 7, pp. 135-142, 2013.
- [11] Muhammad Kholil, Aifrid Agustina, Tumin, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. NGK CERAMICS INDONESIA," *Jurnal Ilmiah PA5T*, vol. V, pp. 48-63, 2013.
- [12] U. K. Maranatha, "Universitas Kristen Maranatha," [Online]. Available: <http://international.maranatha.edu/info/maranatha-christian-university/>. [Diakses 02 Maret 2020].
- [13] A. Prasetyo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Management Analysis Journal*, vol. 1, pp. 1-6, 2012.