

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Refdilzon Yasra¹, Trenggono Tri Widodo², Panji Imanda Putra³

Universitas Ibnu Sina; Lubuk Baja Kota Batam, (0778-425391)

Program Studi Teknik Industri, Universitas Ibnu Sina, Batam

e-mail: [1refdilzon.yasra@uis.ac.id](mailto:refdilzon.yasra@uis.ac.id), [2trenggono.tri@uis.ac.id](mailto:trenggono.tri@uis.ac.id), [31610128425198@uis.ac.id](mailto:1610128425198@uis.ac.id)

Abstrak

PT. HAN Mandiri didirikan pada tanggal 24 Oktober 2007 dengan perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) dan Jasa Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU). Dalam lima bulan terakhir jumlah pengguna layanan pengiriman barang mengalami penurunan jumlah pelanggan dan keluhan, sehingga berdampak kepada pendapatan perusahaan. Pada bulan Oktober 2020, ada 32 pelanggan dengan 10 keluhan, November 2020 ada 25 pelanggan dengan 19 keluhan, Desember 2020 ada 19 pelanggan dengan 11 keluhan, Januari 2021 ada 15 pelanggan dengan 7 keluhan, Februari 2021 ada 10 pelanggan dengan 6 keluhan. Dari rasio jumlah pelanggan dengan jumlah Keluhan ini, terjadi peningkatan yang seharusnya turun. Dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan, tujuan dalam penelitian ini adalah dapat menentukan atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan agar meningkatkan jumlah pelanggan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode service quality dan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan membandingkan antara kepentingan dan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan PT. HAN Mandiri kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. HAN Mandiri tergolong dalam kategori kurang memuaskan dengan nilai gap (-0,06) dengan menggunakan analisis service quality dan atribut-atribut yang dianggap penting/perlu ditingkatkan berdasarkan analisis IPA terdapat 4 atribut. Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut R4, RS1, E2, dan E5. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah membangun kerjasama jasa pengiriman barang di daerah tertentu sesuai keinginan pelanggan, memberikan edukasi bahwa pelanggan itu penting bagi perusahaan, cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan, diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan

Kata kunci— Pengiriman barang, service quality, importance performance analysis

Abstract

PT. HAN Mandiri was established on October 24, 2007 with a company engaged in Transportation Management Services (JPT) and Aircraft Freight Forwarding Services (EMPU). In the last five months, the number of users of freight forwarding services has decreased in the number of customers and complaints, which has an impact on the company's revenue. In October 2020 32 customers 10 complaints, November 2020 25 customers 19 complaints, December 2020 19 customers 11 complaints, January 2021 15 customers 7 complaints, February 2021 10 customers 6 complaints. In an effort to increase the number of customers, the purpose of this study is to determine what attributes need to be improved in

service quality in order to increase the number of customers. The method used in this research is to use the service quality method and use the Importance Performance Analysis (IPA) method by comparing the interests and performance of the services that have been provided by PT. HAN Mandiri to customers. Based on the results of the study, it shows that the service quality of PT. HAN Mandiri is classified in the unsatisfactory category with a gap value (-0.06) using service quality analysis and the attributes that are considered important/need to be improved based on the IPA analysis, there are 4 attributes. The conclusion in this study is that there are attributes that are the priority for improvement, namely attributes R4, RS1, E2, and E5. The suggestions given by the researcher are to build cooperation in freight forwarding services in certain areas according to customer desires, provide education that customers are important for the company, respond quickly to customer complaints, it is hoped that the results of this study will be used as a reference in an effort to improve service quality.

Keywords— *Delivery of goods, service quality, importance performance analysis*

PENDAHULUAN

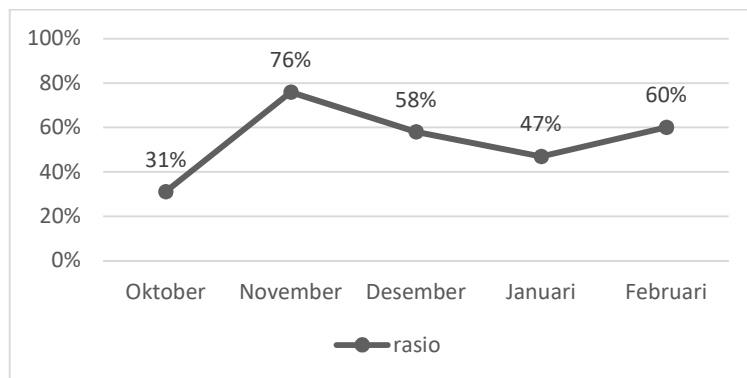
Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) online, “ekspedisi adalah perusahaan pengangkutan barang”. Usaha pada bidang ekspedisi ini, persaingan ditandai dengan meningkatnya jumlah perusahaan ekspedisi dan jumlah pelanggan. Maka setiap perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan serta menjaga hubungan dengan pelanggan yang sudah memakai layanan dari perusahaan tersebut. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan, salah satunya melalui kualitas pelayanan kepada para konsumen, mengingat bahwa konsumen sangat penting bagi perusahaan. Menurut Tjiptono (2014:268) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangi harapan pelanggan (dalam zakaria & suwitho, 2017, h.4).

Menurut Pujawan (2010:97), kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Kualitas pelayanan jasa dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi, dimana kelima dimensi tersebut (Parasuraman, 2010 dalam Primanita, 2012) adalah *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (berwujud).

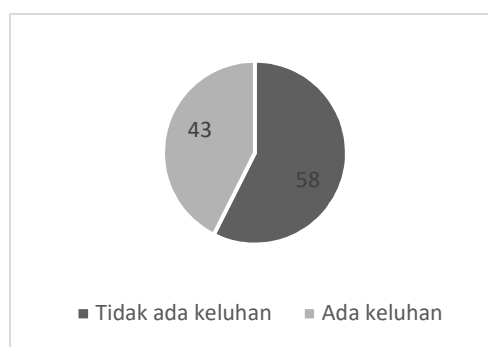
PT. HAN mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di dalam jasa pelayanan pengiriman barang (ekspedisi) dengan proses pengiriman barang melalui jalur udara. Berikut adalah data penggunaan layanan jasa pengiriman barang dalam lima bulan terakhir

Tabel 1.1 Daftar penggunaan layanan

Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah keluhan
Oktober 2020	32 pelanggan	10
November 2020	25 pelanggan	19
Desember 2020	19 pelanggan	11
Januari 2021	15 pelanggan	7
Februari 2021	10 pelanggan	6
Total	101 pelanggan	43 keluhan



Gambar 1.1 Rasio jumlah pelanggan dan keluhan



Gambar 2 Chart Data Tanggapan Pelanggan

Berdasarkan data tabel 1.1, selain menurunkan jumlah keluhan. Perusahaan juga harus meningkatkan jumlah pelanggan, agar dapat menurunkan rasio pada (gambar 1.1). Dan perusahaan berharap ketika jumlah keluhan menurun, pelanggan yang menggunakan jasa pada PT. HAN Mandiri bertambah. Untuk itu dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan, perusahaan harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan di harapkan oleh pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, judul dari laporan penulis adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus PT. HAN Mandiri”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di PT. HAN mandiri yang berlokasi di Jl. Mawar Block C No. 01 Baloi Persero Kel. Baloi Indah Kec. Lubuk Baja sebagai kantor pusat. Kompleks Perkantoran gudang kargo Bandara Hang Nadim Batam, dan wilayah Dormitory Batamindo Industrial Park Muka Kuning. Untuk waktu penelitian dilakukan dari bulan Maret 2021 sampai dengan November 2021 dengan mencari dan mengumpulkan data yang sesuai sebagai bahan-bahan yang diperlukan dalam penelitian ini.

2.1 Jenis Dan Sumber Data

1. Data primer adalah data yang langsung di kumpulkan atau didapat oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah data hasil penilaian responden terhadap pelayanan dalam bentuk kuesioner (angket).

2. Data sekunder merupakan data pelengkap yang diperoleh tidak melalui tangan pertama, melainkan melalui tangan kedua maupun melalui tangan ketiga dan seterusnya, dengan pengertian tersebut peneliti memperoleh data atau informasi melalui sumber laporan PT. HAN mandiri, buku, internet, jurnal, skripsi, dan artikel

2. 2 Populasi Dan Sampel

1. Populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan (Morissan, 2012: 19). Populasi dari penelitian ini adalah jumlah pelanggan penggunaan pelayanan pengiriman barang yang ada di PT. HAN mandiri mulai dari bulan Oktober hingga bulan Februari sebanyak 101 orang.
2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka dalam penelitian ini, mencari sampel penelitian menggunakan formula *Slovin*, maka diperoleh sampel dalam penelitian ini di PT. HAN mandiri sebesar 80.6 sampel kemudian dibulatkan menjadi 81 sampel

2. 3 Metode Pengumpulan Data

1. Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Dalam penelitian ini penulis melakukan studi kepustakaan dengan mengumpulkan informasi melalui media sosial, buku, dan laporan penelitian terdahulu.
2. Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan oleh peneliti atau pengumpul data, terhadap gejala atau peristiwa yang sedang diselidiki oleh peneliti atau pengumpul data.
3. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner (angket) yang dibagikan secara langsung kepada setiap responden atau pengirim barang pada saat melakukan kegiatan pengambilan barang ke rumah atau kediaman pengirim. Penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Sebagai berikut:

Untuk kinerja sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|-----|
| a. Sangat tidak puas | : 1 |
| b. Tidak puas | : 2 |
| c. Cukup puas | : 3 |
| d. Puas | : 4 |
| e. Sangat puas | : 5 |

Untuk harapan sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------|-----|
| a. Sangat tidak penting | : 1 |
| b. Tidak penting | : 2 |
| c. Cukup penting | : 3 |
| d. penting | : 4 |
| e. Sangat penting | : 5 |

2. 4 Pengolahan Data

1. Uji validitas item atau butir dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Untuk proses ini, akan digunakan uji korelasi *Peorson Product Moment*. Sebagai berikut:
 - a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan valid.
 - b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ atau $r \text{ hitung}$ negatif, maka instrumen atau item-item dinyatakan tidak valid.
2. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *alpha cronbach's*. dengan menggunakan *software* SPSS ver. 24.0 *for windows*. Sebagai berikut:
 - a. Jika nilai *alpha cronbach's* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

- b. Jika nilai *alpha cronbach's* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.
3. Metode *service quality* (Servqual) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing masing, sehingga akan diperoleh nilai Gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan dengan harapan terhadap apa yang akan diterima
4. Metode IPA dengan menggunakan diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran didalamnya yaitu, kuadran pertama (Prioritas Utama), kuadran kedua (Pertahankan Prestasi), kuadran ketiga (Prioritas Rendah), kuadran keempat (Berlebihan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data yang digunakan untuk bahan penelitian dilakukan selama 2 minggu yaitu pengguna jasa pengiriman barang di PT. HAN Mandiri. Total kuesioner yang di bagikan kepada responden adalah berjumlah 81 dan kuesioner kembali serta tidak ada kerusakan sedikitpun. Hal ini menunjukkan tingkat pengembalian yang tinggi, sehingga kuesioner dapat langsung di analisis dan diolah.

3.1 Uji Validitas Kuesioner

Tabel 2 Rekapitulasi Uji Validitas Kinerja

no	atribut	r hitung	r tabel	status
1	T4	0.1881	0.2185	tidak valid

Setelah dilakukan uji validitas kinerja terdapat atribut yang tidak valid yaitu: atribut T4 dengan nilai r hitung di bawah r tabel. Dan setelah dilakukan uji validitas ulang dengan tidak mengikutkan atribut T4, semua atribut dinyatakan valid.

Tabel 3 Rekapitulasi Uji Validitas Harapan

no	atribut	r hitung	r tabel	status
1	T4	0.1944	0.2185	tidak valid
2	E3	0.2016	0.2185	tidak valid

Setelah dilakukan uji validitas Harapan terdapat atribut yang tidak valid yaitu: atribut T4 dan E3 dengan nilai r hitung di bawah r tabel. Dan setelah dilakukan uji validitas ulang dengan tidak mengikutkan atribut T4 dan E3, semua atribut dinyatakan valid.

3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner

Tabel 4 Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	21

Tabel 5 Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	21

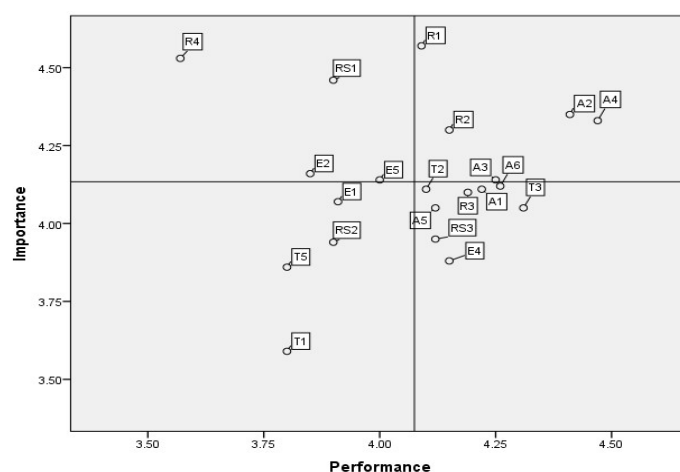
3.3 Analisis Service Quality

Tabel 6 Analisis Kesenjangan/Gap Service Quality

kode	pernyataan	gap		
		rata rata		
		kinerja	harapan	skor gap
T1	Fasilitas Ruangan Kantor Yang Bersih Dan Nyaman (tersedianya kursi, AC, dll).	3.80	3.59	0.21
T2	Peralatan Yang Lengkap (Timbangan, alat packing, Trolly).	4.10	4.11	-0.01
T3	Kondisi Armada Pengiriman Bagus (mobil, truck, motor).	4.31	4.05	0.26
T5	Penampilan karyawan Rapi Dan Bersih	3.80	3.86	-0.06
R1	Waktu Pengiriman Barang Tepat Waktu	4.09	4.57	-0.48
R2	Kesesuaian Perhitungan Biaya Paket Dengan Berat Barang	4.15	4.30	-0.15
R3	Kesesuaian Biaya Paket dengan Jarak Pengiriman Barang	4.19	4.10	0.09
R4	Tujuan Pengiriman Yang Luas	3.57	4.53	-0.96
RS1	Cepat Dan Tanggap Atas Keluhan Dan Komplain Yang Dilakukan Pelanggan	3.90	4.46	-0.56
RS2	Kemauan Dan Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Mengenai Layanan Yang Ada	3.90	3.94	-0.04
RS3	Kesediaan Karyawan Untuk Menghubungi Kembali Apabila Ada Masalah Pada Pengiriman Barang	4.12	3.95	0.17
A1	Pemberian Ganti Rugi Apabila Ada Kehilangan Barang Sesuai Dengan Nilai Paket Yang Dikirim	4.22	4.11	0.11
A2	Keakuratan Dalam Menimbang	4.41	4.35	0.06
A3	Jaminan Bahwa Paket Tidak Rusak Sampai Ditujuan Pengiriman	4.25	4.14	0.11
A4	Barang Di Kirim Sampai Di Tujuan	4.47	4.33	0.14
A5	Tidak Adanya Perbedaan Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Pelanggan Satu Dengan Yang Lain.	4.12	4.05	0.07
A6	Kondisi Packaging Saat Sampai Ke Alamat Yang Dituju	4.26	4.12	0.14

kode	pernyataan	gap		
		rata rata		
		kinerja	harapan	skor gap
E1	Keramahan Dan Kesopanan Dalam Melakukan Pelayanan	3.91	4.07	-0.16
E2	Saluran Komunikasi Perusahaan Yang Mudah Dihubungi	3.85	4.16	-0.31
E4	Lokasi Perusahaan Strategis Dan Mudah Di Jangkau	4.15	3.88	0.27
E5	Kemampuan Karyawan Dalam Melakukan Pelayanan Sesuai Situasi Dan Kondisi Pelanggan	4.00	4.14	-0.14
Mean		4.07	4.13	-0.06

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 3 Diagram Kartesius Seluruh Atribut

Tabel 7 Pengelompokan Kuadran Diagram Kartesius

Kode	Atribut	Status
T1	Fasailitas Ruangn Kantor Yang Bersih Dan Nyaman (tersedianya kursi, AC, dll).	Kuadran 3
T2	Peralatan Yang Lengkap (Timbangan, alat packing, Trolly).	Kuadran 4
T3	Kondisi Armada Pengiriman Bagus (mobil, truck, motor).	Kuadran 4
T5	Penampilan karyawan Rapi Dan Bersih	Kuadran 3
R1	Waktu Pengiriman Barang Tepat Waktu	Kuadran 2
R2	Kesesuaian Perhitungan Biaya Paket Dengan Berat Barang	Kuadran 2
R3	Kesesuaian Biaya Paket dengan Jarak Pengiriman Barang	Kuadran 4
R4	Tujuan Pengiriman Yang Luas	Kuadran 1

Kode	Atribut	Status
RS1	Cepat Dan Tanggap Atas Keluhan Dan Komplain Yang Dilakukan Pelanggan	Kuadran 1
RS2	Kemauan Dan Kemampuan Dalam Memberikan Informasi Mengenai Layanan Yang Ada	Kuadran 3
RS3	Kesediaan Karyawan Untuk Menghubungi Kembali Apabila Ada Masalah Pada Pengiriman Barang	Kuadran 4
A1	Pemberian Ganti Rugi Apabila Ada Kehilangan Barang Sesuai Dengan Nilai Paket Yang Dikirim	Kuadran 4
A2	Keakuratan Dalam Menimbang	Kuadran 2
A3	Jaminan Bahwa Paket Tidak Rusak Sampai Ditujuan Pengiriman	Kuadran 2
A4	Barang Di Kirim Sampai Di Tujuan	Kuadran 2
A5	Tidak Adanya Perbedaan Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Pelanggan Satu Dengan Yang Lain.	Kuadran 4
A6	Kondisi Packaging Saat Sampai Ke Alamat Yang Dituju	Kuadran 4
E1	Keramahan Dan Kesopanan Dalam Melakukan Pelayanan	Kuadran 3
E2	Saluran Komunikasi Perusahaan Yang Mudah Dihubungi	Kuadran 1
E4	Lokasi Perusahaan Strategis Dan Mudah Di Jangkau	Kuadran 4
E5	Kemampuan Karyawan Dalam Melakukan Pelayanan Sesuai Situasi Dan Kondisi Pelanggan	Kuadran 1

SIMPULAN

Tujuan dalam penelitian adalah dapat menentukan atribut–atribut apa saja yang perlu di tingkatkan dalam kualitas pelayanan agar meningkatkan jumlah pelanggan. Dan atribut Yang perlu ditingkatkan menurut analisis *importance performance analysis* antara kinerja dan harapan para pelanggan adalah atribut pada kuadran pertama (prioritas perbaikan) yaitu:

Tabel 8 Atribut Prioritas Perbaikan

Kode	Keterangan
R4	Tujuan pengiriman yang luas
RS1	Cepat dan tanggap atas keluhan dan komplain yang dilakukan pelanggan
E2	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi
E5	Kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan sesuai situasi dan kondisi pelanggan

Maka dapat disimpulkan tujuan dalam penelitian ini tercapai dengan alasan hasil dari penilaian kinerja dan harapan para pelanggan di olah menggunakan metode *service quality* dan *importance performance analysis* sehingga dapat ditentukan atribut apa saja yang perlu ditingkatkan.

SARAN

1. Perusahaan harus memperbaiki kinerja pada atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun dalam pelaksanaan kinerjanya masih dianggap rendah oleh pelanggan, terutama pada kuadran pertama (I). Sehingga pelanggan tidak kecewa dan tetap ingin menggunakan jasa pelayanan pengiriman barang di PT. HAN Mandiri.
2. Untuk memperbaiki beberapa atribut pada penelitian ini, terutama pada kuadran pertama. Perusahaan harus lebih meningkatkan pelayanan dan memperluas area pengiriman pengiriman barang dengan melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan lain di daerah-daerah tertentu, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga tujuan pengiriman barang bisa luas dan tidak hanya mengirim barang/paket di daerah tertentu saja.
3. Selalu memberikan arahan kepada pegawai/pekerja dan memberikan mindset bahwa pelanggan adalah orang yang sangat penting bagi perusahaan, sehingga tidak melakukan kesalahan-kesalahan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan. Seperti cepat dan tanggap ketika ada keluhan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, selalu memahami kondisi para pelanggan dalam melakukan pelayanan,
4. Perusahaan harus mampu mempertahankan dan senantiasa terus meningkatkan pelayanan/kinerja dari atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan telah menjalankan kinerja tersebut dengan baik, pada kuadran kedua dan pada analisis kesenjangan gap yang memiliki nilai *positive* (+)
5. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan apa saja yang diharapkan oleh pelanggan. Dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan serta pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah subhanahu wa ta'ala, orang tua tercinta, adik yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing yang tak pernah berhenti membimbing dan menasehati penulis. Dan tidak lupa juga seluruh staf Fakultas Teknik Industri Universitas Ibnu Sina, Seluruh pihak-pihak yang terkait di dalam lingkup perusahaan, pimpinan PT. HAN Mandiri yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta karyawan dan staff PT. HAN Mandiri yang telah sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ekspedisi (Def.2) (n.d). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Retrieved January 6, 2021, from <https://www.bilsonsiamora.com/blog/2019/01/10/mengutip-kamus-online/>
- [2] Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- [3] Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).
- [4] Pujawan, I. Nyoman. 2010. Supply Chain Management. Edisi kedua. Guna Widya. Surabaya

- [5] Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard Berry. 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumers Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* Vol. 64, No. 1.
- [6] Primanita, R. A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama.
- [7] Morissan. 2012. Metode Penelitian Survei. Kencana. Jakarta
- [8] Imawan, Z. N., & Sucento, B. (2009). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(2), 387-400.
- [9] Onesiforus, L. (2005). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Untuk Mendapatkan Loyalitas Pelanggan & Meningkatkan Pangsa (Studi Kasus: Cipaganti Travel Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Maranatha).
- [10] Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performace analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 214-225.
- [11] Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1-8.
- [12] Nagara, A. O. A., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2), 97-104.
- [13] Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.