



## Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL di CV. Budidaya Jamur Sejati

**Fatimatu Zahro<sup>1</sup>✉, Iis Riyana<sup>1</sup>, Enik Sulistyowati<sup>1</sup>**

<sup>(1)</sup>Universitas Nahdlatul Ulama Pasuruan, Kantor Pusat Jl. Raya Warung Dowo Kecamatan Pohjentrek Kabupaten Pasuruan, Jawa timur, Indonesia

DOI: [10.31004/jutin.v8i3.45002](https://doi.org/10.31004/jutin.v8i3.45002)

✉ Corresponding author:  
[fatimatzahro769@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> Kualitas; Harapan; SERVQUAL; Analisis</p>	<p>Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CV.Budidaya Jamur Sejati dengan menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan untuk mengukur persepsi dan harapan mereka terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi Assurance menunjukkan kesenjangan terbesar, menandakan adanya kebutuhan peningkatan pada aspek jaminan profesionalisme dan keterampilan staf. Sedangkan dimensi Tangibles memiliki kesenjangan terkecil, namun tetap memerlukan perhatian. Dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan peningkatan pada kompetensi karyawan, percepatan pelayanan perbaikan fasilitas fisik, peningkatan empati terhadap pelanggan, serta evaluasi berkala untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi CV.Budidaya Jamur Sejati dalam industry budidaya jamur di Indonesia.</p>
<p><i>Keywords:</i> Quality; Hope; SERVQUAL; Analysis</p>	<p><b>Abstract</b></p> <p><i>To improve the quality of service towards customer satisfaction at CV.Budidaya Jamur Sejati using the SERVQUAL method. The study was conducted by distributing questionnaires to customers to measure their perceptions and expectations of the five dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the analysis showed that there was a negative gap in all dimensions of SERVQUAL, indicating that the service provided had not fully met customer expectations. The Assurance dimension showed the largest gap, indicating a need for improvement in the aspect of guaranteeing professionalism and staff skills. While the Tangibles dimension had the smallest gap,</i></p>

*but still required attention. It can be concluded that it is necessary to improve employee competence, accelerate physical facility repair services, increase empathy towards customers, and conduct periodic evaluations to improve customer satisfaction and strengthen the position of CV.Budidaya Jamur Sejati in the mushroom cultivation industry in Indonesia.*

## 1. PENDAHULUAN

Budidaya jamur tiram dapat menjadi alternatif yang menjanjikan dalam mengatasi masalah ekonomi masyarakat. Di Kabupaten Pasuruan, tren usaha pengolahan jamur tiram terus menunjukkan peningkatan, yang berdampak positif terhadap permintaan akan jamur ini. Namun, ketersediaan jamur tiram masih belum terpenuhi secara optimal. Hal ini tentunya membuka peluang usaha yang menarik bagi masyarakat desa Pohgading, Kecamatan Pasrepan, Kabupaten Pasuruan untuk mulai membudidayakan jamur tiram (Triono, 2022). CV.Budidaya Jamur Sejati merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak dibidang budidaya jamur. Meskipun memiliki potensi pasar yang luas, perusahaan ini menghadapi permasalahan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Beberapa keluhan dan ketidakpuasan dari pelanggan menunjukkan bahwa layanan yang disediakan belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi mereka. Hal ini menandakan perlunya evaluasi terhadap dimensi-dimensi layanan yang selama ini dijalankan oleh perusahaan.

Kualitas layanan telah menjadi salah satu kebutuhan penting bagi industri dalam beberapa tahun terakhir. Pembangunan di berbagai sektor industri menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama pada sektor yang berorientasi pada jasa dan pelayanan konsumen, seperti industri pertanian. Hal ini berkaitan erat dengan meningkatnya permintaan pasar terhadap industri pertanian setiap tahunnya. Meskipun industri jamur mungkin tidak menarik bagi sebagian konsumen yang tidak membutuhkannya, bagi mereka yang memerlukan, industri ini menjadi faktor penentu yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan bisnis atau pekerjaan mereka (Prananda et al., 2019).

Untuk mengidentifikasi akar permasalahan serta memberikan solusi perbaikan yang tepat, penelitian ini menggunakan pendekatan metode Service Quality (SERVQUAL). Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*. Dengan metode ini dapat diketahui pada aspek layanan mana saja yang masih perlu ditingkatkan. Metode Service Quality (ServQual) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dengan kata lain, metode ini membantu kita memahami bagaimana ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan dibandingkan dengan pengalaman nyata mereka. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu jasa ditentukan oleh seberapa besar perhatian yang diberikan sebelum menggunakan jasa tersebut, dibandingkan dengan pengalaman mereka setelah merasakan kinerja layanan yang diterima (Reza Nugraha et al., 2023).

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diperolehnya informasi yang valid mengenai kesenjangan layanan yang dirasakan oleh pelanggan, serta rekomendasi strategis bagi CV.Budidaya Jamur Sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan demikian, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat daya saing pasar, dan berkontribusi terhadap pengembangan industri budaya jamur tiram di Indonesia.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 20 pelanggan CV.Budidaya Jamur Sejati. Lima dimensi SERVQUAL dianalisis, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*. Setiap dimensi diukur menggunakan skala likert 1-5 untuk membandingkan nilai persepsi dan harapan pelanggan. Data analisis menggunakan gap analysis.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif atau dapat dikategorikan metode penelitian kualitatif yakni dengan menggunakan metode survei yang dapat menggambarkan, menjelaskan, serta menginterpretasikan suatu permasalahan yang terjadi pada suatu objek dengan hasil berupa kata dan kalimat. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer,

merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa perantara), dengan melakukan observasi/pengamatan secara langsung beserta wawancara secara langsung dengan narasumber.

SERVQUAL merupakan instrumen yang dirancang untuk mengevaluasi mutu layanan dan tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan pandangan mereka mengenai layanan yang diterima. Model ini diciptakan oleh Parasuraman pada tahun 1988.

Menurut (Dewi et al., 2023) pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa dimensi kunci, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

- a. Keandalan (*Reliability*): Dimensi ini menilai seberapa baik perusahaan dapat memenuhi janji-janji layanan yang telah mereka tetapkan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Aspek ini berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan karyawan dalam merespons permintaan serta keluhan dari pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*): Dimensi ini mencakup pengetahuan dan sikap karyawan, serta kemampuan mereka untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan.
- d. Empati (*Empathy*): Aspek ini menunjukkan sejauh mana perusahaan memperhatikan kebutuhan dan perasaan pelanggan
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*): Ini mencakup semua elemen yang bisa dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti kebersihan lokasi, desain fisik, laporan perusahaan, dan penampilan karyawan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pengolahan Data Metode SERVQUAL

Metode SERVQUAL adalah alat yang efektif untuk mengukur kualitas layanan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan mengenai layanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka miliki. Pendekatan ini menekankan pada lima dimensi kunci, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Menyangkut fasilitas fisik, perngkat, kebersihan, dan penampilan karyawan.
2. Reliability (Keandalan): Mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji secara konsisten dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Menggambarkan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji secara konsisten dan akurat.
4. Assurance (Jaminan): Mengacu pada pengetahuan, keterampilan karyawan, serta sikap yang dapat memberikan rasa percaya kepada pelanggan.
5. Emphaty (Emphaty): Menunjukkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan spesifik dan kondisi pelanggan.

#### Alur Pengolahan Data Metode SERVQUAL

##### a. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 20 responden pelanggan CV. Budidaya Jamur Sejati sebagai sempel penelitian. Dengan menggunakan skala likert dari 1 hingga 5, survei terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi untuk masing-masing dimensi SERVQUAL.

Dimana:

1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Cukup, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas.

Setelah kuesioner disebarluaskan kepada responden kemudian dilakukan rekapitulasi jawaban dari harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

**Tabel 3. 1Tabel Tabulasi Persepsi**

NO	DIMENSI	PERNYATAAN	Harapan					PERSEPSI				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	KEHANDALAN (Reliability)	Perusahaan selalu memberikan layanan sesuai janji.										
2	KEHANDALAN (Reliability)	Pelayanan diberikan dengan akurat dan konsisten										
3	KEHANDALAN (Reliability)	Masalah pelayanan diselesaikan cepat dan konsisten										
4	DAYA TANGGAP (Responsiveness)	Karyawan tanggap terhadap kebutuhan/permintaan pelanggan										
5	DAYA TANGGAP (Responsiveness)	Karyawan membantu anda dengan ramah dan sabar										
6	DAYA TANGGAP (Responsiveness)	Informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami										
7	JAMINAN (Assurance)	Karyawan memiliki pengetahuan & keterampilan memadai.										
8	JAMINAN (Assurance)	Anda merasa aman & nyaman menggunakan layanan.										
9	JAMINAN (Assurance)	Masalah anda ditangani secara profesional.										
10	EMPATI (Emphaty)	Perusahaan memahami kebutuhan & harapan anda.										
11	EMPATI (Emphaty)	Perusahaan memahami masalah yang anda hadapi.										
12	EMPATI (Emphaty)	Perusahaan memberi perhatian khusus kepada anda.										
13	BUKTI FISIK (Tangibles)	Fasilitas & peralatan perusahaan lengkap.										
14	BUKTI FISIK (Tangibles)	Lingkungan perusahaan bersih dan nyaman.										
15	BUKTI FISIK (Tangibles)	Penampilan karyawan rapi dan profesional										

b. Pengelompokan Variabel Dimensi

Setiap dimensi diukur melalui beberapa item pertanyaan sebagai berikut:

- **Reliability** : x1.1, x1.2, x1.3
- **Responsiveness** : x2.1, x2.2, x2.3
- **Assurance** : x3.1, x3.2, x3.3
- **Emphaty** : x4.1, x4.2, x4.3
- **Tangibles** : x5.1, x5.2, x5.3

### c. Perhitungan Rata-rata Skor Persepsi dan Harapan

Untuk setiap dimensi, dilakukan perhitungan rata-rata dari skor persepsi berdasarkan data actual pelayanan, serta rata-rata skor harapan menurut ekspetasi pelanggan. Berikut adalah langkah-langkah yang diambil dalam proses perhitungan ini:

1. Membaca data: Menggunakan file Excel yang memuat data persepsi dan harapan.
2. Menghitung rata-rata: menghitung rata-rata untuk setiap dimensi dengan merujuk pada kolom yang relevan.

**Tabel 3. 1 Tabel Tabulasi Persepsi**

NO	Reliability			responsiveness			assurance			Empathy			tangibles		
	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	x4.1	x4.2	x4.3	x5.1	x5.2	x5.3
1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1
3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2
6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2
7	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4
9	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
11	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3
12	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4
13	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2
14	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	2
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2
16	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2
18	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2
19	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2
20	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Jumlah	65	66	67	71	67	71	72	67	68	70	69	64	62	48	48
Rata-rata	6,2	6,3	6,4	6,76	6,4	6,76	6,9	6,4	6,5	6,7	6,6	6,1	5,9	4,6	4,6

**Tabel 5. 2 Tabel Tabulasi Harapan**

NO	HARAPAN													
	reliability			responsiveness			assurance			empathy			tangibles	
x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	x4.1	x4.2	x4.3	x5.1	x5.2	x5.3
1	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2
5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2
6	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2
8	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
12	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4

NO	HARAPAN														
	reliability			responsiveness			assurance			empathy			tangibles		
	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	x4.1	x4.2	x4.3	x5.1	x5.2	x5.3
13	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	2	2
14	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2
15	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
16	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2
17	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	2
18	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2
19	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2
20	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Jumlah	69	74	74	73	73	74	76	77	72	75	70	73	68	60	49
Rata-rata	6,57	7,04	7,04	6,95	6,95	7,04	7,23	7,33	6,85	7,14	6,66	6,95	6,47	5,71	4,66

#### d. Analisis Gap Score

Gap score dihitung dengan rumus selisih antara nilai persepsi pelayanan dengan nilai harapan:

$$Gap = Persepsi - Harapan$$

Nilai gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi ekspektasi pelanggan maka perlu dilakukannya perbaikan pada dimensi tersebut.

#### e. Interpretasi Hasil

Hasil analisis gap ini dimanfaatkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas layanan CV. Budidaya Jamur Sejati. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi Servqual, dengan tujuan untuk menentukan prioritas dalam peningkatan mutu pelayanan, demi mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.

### 3.3 Hasil Analisis Data

Setelah melakukan perhitungan, berikut hasil rata-rata skor untuk masing-masing dimensi:

**Tabel 5. 3 Hasil Analisis Data**

Dimensi	persepsi Averagess	Expectation Avrages	Gap Scores
Tangibles	5,02	2,85	-2,17
Reliability	6,29	2,85	-3,44
Ressponsiveness	6,63	3,15	-3,48
Assurance	6,57	2,88	-3,69
Emphaty	6,44	3,03	-3,41

#### Interpretasi Hasil

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan negatif pada semua dimensi SERVQUAL. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh CV. Budidaya Jamur Sejati belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, pada dimensi:

- **Tangibles:** Pelanggan memiliki tingkat harapan yang lebih rendah (2.85) dibandingkan dengan persepsi yang lebih tinggi (5.02), sehingga menghasilkan gapnegatif sebesar -2,17. Hal ini menunjukkan bahwa Budidaya Jamur Sejati sudah baik, meskipun harapan mereka relatif rendah.

- **Reliability:** Gap negatif sebesar -3,44 menunjukkan bahwa pelanggan memiliki harapan yang jauh lebih tinggi (6,29) dibandingkan persepsi yang dirasakan (2,85). Temuan ini mengindikasikan bahwa pelanggan menilai konsistensi pelayanan CV.Budidaya Jamur Sejati masih belum sesuai dengan janji yang telag diberikan.
- **Responsiveness:** Gap negatif sebesar -3,48 mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki harapan yang jauh lebih tinggi (6,63) dibandingkan dengan persepsi aktual (3,15). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa CV.Budidaya Jamur Sejati kurang responsive dan belum siap memberikan bantuan dengan cepat.
- **Assurance:** Gap negatif sebesar -3,69 memperlihatkan bahwa pelanggan memiliki harapan yang jauh lebih tinggi (6,57) dibandingkan dengan persepsi yang dirasakan (2,88). Ini mengidentifikasi bahwa pelanggan menilai bahwa pelanggan menilai CV.Budidaya Jamur Sejati kurang mampu menunjukkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dapat membangun kepercayaan pelanggan.

**Emphaty:** Gap negatif sebesar -3,14 menunjukkan bahwa pelanggan memiliki harapan yang jauh lebih tinggi (6,44) dibandingkan dengan persepsi aktual (3,03). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa CV.Budidaya Jamur Sejati kurang memperhatikan kebutuhan khusus serta kondisi pribadi pelanggan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan di CV. Budidaya Jamur Sejati masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai gap negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy).
- Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah Assurance, yang menunjukkan pelanggan merasa kurang yakin terhadap profesionalitas dan keterampilan staf dalam memberikan pelayanan.
- Dimensi dengan kesenjangan terkecil adalah Tangibles, meskipun demikian tetap perlu dilakukan perbaikan pada aspek fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, dan penampilan karyawan.
- Faktor utama penyebab ketidakpuasan pelanggan meliputi kecepatan pelayanan, keakuratan informasi, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, serta rasa aman dan nyaman dalam transaksi.
- Penggunaan metode SERVQUAL terbukti efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perencanaan perbaikan layanan di masa mendatang.

#### 5. REFERENSI

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Triono, E. (2022). Budidaya Jamur Tiram dan Pengolahannya Sebagai Upaya Meningkatkan Ekonomi Kreatif Desa Kaulon. *Jumat Pertanian: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 96–99. <https://doi.org/10.32764/abdimasper.v3i2.2881>
- Cahya, A. D., Andrian, R., Ramadhani, R. C., & Dwijayanti, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 175–183. <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i1.3444>
- Paryanti2, S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Muryan Awaludin1, Hari Mantik2, F. F. (2019). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah*

- Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 16(1), 312–318.  
<https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Baihaky, S., Yogatama, A. N., & Mustikowati, R. I. (2022). Kualitas 2. *Jurnal Ilmu Sosial (JISOS)*, 1(2), 85–104.  
<http://bajangjournal.com/index.php/JISOS>
- Dewi, M. S. W., Nabila, S., & Hilaly, S. G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(2), 198–207. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v4i2.2635>
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24114/cess.v6i1.21023>