

## Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode *Servqual*

Diky Prasetyo<sup>\*1</sup>, Alfia Setianingsih<sup>2</sup>, Ika R Amalia<sup>3</sup>, Yusnia Budiarti<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
Jl. Raya Jatiwaringin No.2, Jakarta Timur 13620

<sup>\*1</sup>prasetiyodiky99@gmail.com<sup>2</sup>alfiasetia246@gmail.com<sup>3</sup>ikarahmawatiamalia@gmail.com,  
<sup>4</sup>yusnia.ybi@nusamandiri.ac.id

\*) Corresponding author

(received: 30-06-22, revised: 11-08-22, accepted: 05-11-22)

### Abstract

Digital services in Indonesia have created a significant movement in recent years. E-banking is a way for customers to access their banking information, communicate with their bank, and make transactions online.. The quality of service and customer satisfaction are the keys to the success of a banking company and Bank BRI Unit Duta Mas must pay attention to this. The objectives of this study are: Reliability, Responsiveness, Privacy/Security, Information Quality/Usability, Usability/Usability, Web Design, Pricing, Service Quality, Product Quality, Emotion and Efficiency. The survey involved 100 BRI Bank customers through the circulation of an online statement list. The results showed that the validity tests for the variables e-service quality (x) and customer satisfaction (y) were declared valid. And for the reliability test of the variables of e-service quality (x) and customer satisfaction (y), the Value of Cornbach Alpha is 0.92 which is above 0.60. It can be concluded that all the statements in the questionnaire are reliable. This shows that the data received from customers shows that the quality of services provided by Bank BRI is sufficient to meet customer expectations.

**Keyword:** service quality, customer satisfaction, e-servqual

### Abstrak

Layanan digital di Indonesia sudah menciptakan gerakan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. E-banking adalah cara bagi nasabah untuk mengakses informasi perbankan mereka, berkomunikasi dengan bank mereka, dan melakukan transaksi secara online. Kualitas layanan dan kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan sebuah perusahaan perbankan dan Bank BRI Unit Duta Mas harus memperhatikan hal ini. Tujuan dari penelitian ini adalah: Reliability, Responsiveness, Privacy/Security, Information Quality/Usability, Usability/Usability, Web Design, Pricing, Service Quality, Product Quality, Emotion and Efficiency. Survei tersebut melibatkan 100 nasabah Bank BRI melalui pengedaran daftar pernyataan secara online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji validitas untuk variabel e-service quality (x) dan kepuasan pelanggan (y) dinyatakan valid. Dan untuk uji reliabilitas variabel e-service quality (x) dan kepuasan pelanggan (y), nilai Cornbach Alpha adalah 0,92 yang berada di atas 0,60. Dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diterima dari nasabah menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Bank BRI sudah cukup memenuhi harapan nasabah.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, e-servqual

## I. Pendahuluan

Layanan digital di Indonesia sudah menciptakan gerakan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Banyak kontribusi terhadap pelayanan digital telah ditemukan di bidang pendidikan, politik, dan ekonomi. Salah satu sektor ekonomi di Indonesia yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah jasa keuangan. Industri jasa keuangan sendiri mencakup sejumlah institusi, antara lain perbankan, pasar modal, asuransi, dan multifinance, yang saat ini sedang berlomba-lomba menggunakan platform fintech untuk menumbuhkan nilai bisnisnya serta

juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Satu diantaranya unsur yang bisa menentukan keberhasilan dan keunggulan suatu badan usaha terlihat dari kemampuan badan usaha tersebut dalam melayani pelanggannya. Layanan dan kepuasan pelanggan terkait erat, dan dengan pelayanan yang baik memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar mereka. Oleh karenanya mengutamakan kepuasan pelanggan adalah niat yang sangat bagus. Upaya untuk memuaskan pelanggan harus dilakukan secara optimal, supaya antara kedua belah pihak sama-sama merasa nyaman dan tidak ada yang merasa dirugikan.

Berdasarkan tinjauan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Duta Mas, Karyawan BRI Unit Duta Mas seringkali dianggap terlalu lama dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada banyaknya antrian nasabah. Pegawai BRI membutuhkan waktu yang lama dalam memberikan pelayanan saat membuka rekening baru bagi nasabah. Hal ini mengakibatkan para nasabah menjadi kurang nyaman dalam menunggu antrian yang terlalu lama. Seiring berjalannya waktu konsumen pemakai internet di Indonesia meningkat secara cepat. Perkembangan teknologi perbankan elektronik melahirkan produk perbankan baru yaitu perbankan elektronik. E-banking adalah cara bagi nasabah untuk mengakses informasi perbankan mereka, berkomunikasi dengan bank mereka, dan melakukan transaksi secara online[1]. Dengan adanya kemajuan perkembangan teknologi, Bank BRI sudah mempunyai fitur layanan pembukaan rekening atau tabungan baru secara online melalui website. Hal ini tentu saja mempermudah bagi calon nasabah baru untuk dapat membuka rekening baru tanpa harus datang ke Unit Bank Rakyat Indonesia dan tidak perlu lagi antri berkepanjangan.

Tetapi layanan pembukaan rekening atau tabungan baru secara online ini masih ada beberapa kekurangannya, salah satunya yaitu jika data pribadi seperti nama yang tidak sesuai, maka pembukaan rekening melalui layanan online ini tidak bisa di proses oleh sistem. Hal ini tentu saja berpengaruh terhadap layanan kepuasan bagi nasabah Bank BRI. Untuk membantu melakukan penilaian terhadap kepuasan pelanggan nasabah Bank BRI mengenai pembukaan rekening secara online ini dapat menggunakan salah satu metode yaitu menggunakan metode *servqual*. Metode *Servqual* yaitu suatu metode yang biasa digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan[2].

Beberapa penelitian terdahulu pernah dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *servqual*, diantaranya “analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank bpr syariah Mojokerto”[3], “analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Shopee Express”[4], dan tingkat kepuasan pelanggan berhasil dianalisis dalam penelitian yang dilakukan tersebut.

Riset ini bertujuan untuk menelaah besarnya tingkat kepuasan nasabah BRI terhadap pembukaan rekening online menggunakan metode *servqual* serta memberikan saran kepada pihak perusahaan agar tetap menjaga kualitas pelayanannya bagi para pengguna website pembukaan rekening online dan meningkatkan kualitas fitur website sehingga pengguna lebih mudah mengaksesnya.

## II. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* atas 2 variabel yaitu variabel *E-Service Quality (X)* dan variabel kepuasan pelanggan (*Y*) yang mencakup indikator *reliability, responsiveness, security, information quality, ease of use, web design, price, service quality, product quality, emotional factor, efficiency*.

### Kualitas Layanan

Kualitas layanan yaitu upaya untuk memenuhi keperluan serta kemauan nasabah dan efisiensi penyampaiannya agar seimbang dengan keinginan nasabah[5]. Kualitas layanan berpacu pada 3 hal, diantaranya adalah: kerangka kerja, inovasi, dan individu. Elemen manusia adalah komitmen yang terbesar dengan demikian kualitas bantuan lebih susah untuk ditiru dari pada kualitas barang dan biaya[6].

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai kritik klien atas kesalahan antara kepentingan yang sebelumnya dan pelaksanaan nyata yang didapat setelah penggunaan. Standar administrasi sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan dan ditentukan dari nilai barang, biaya, dan berbagai aspek bersifat individual dan keadaan yang dinamis[7].

### Metode Service Quality (Servqual)

Yaitu metode yang selalu dipakai untuk pengukuran kualitas layanan[8]. Seperti yang dikatakan oleh Oliver, model *servqual* sangat berpengaruh dengan model loyalitas konsumen yang bergantung pada pendekatan

mengarah ke positif. Pada rencana ini dapat dipahami bahwa jika bantuan pada suatu sifat eksekusi karakteristik memberi poin yang lebih unggul dari pada properti asumsi terkait, kesan kualitas layanan akan positif, begitu pula sebaliknya[9].

#### Populasi dan Sampel Riset

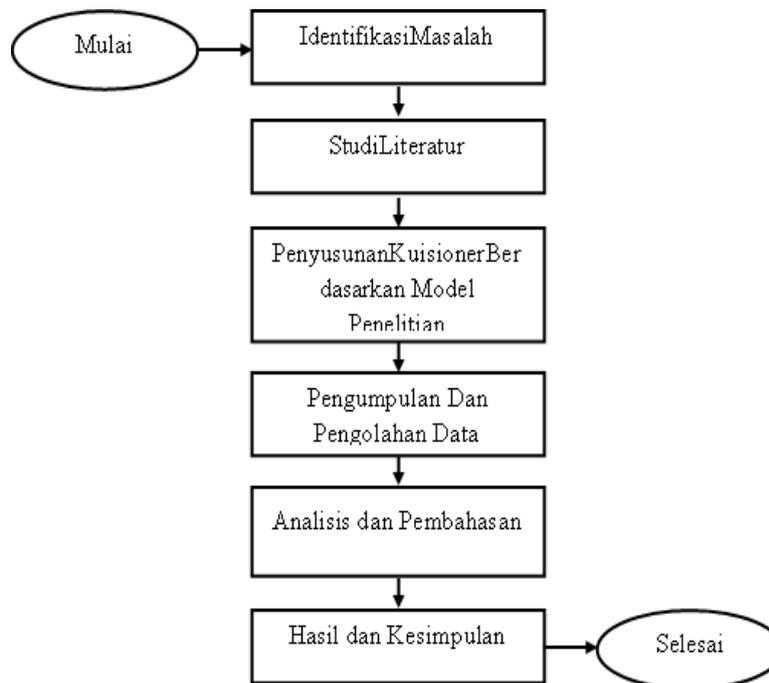
Populasi yang dipakai di riset ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada seluruh nasabah BRI yang pernah melakukan pembukaan rekening secara online. Maka dari itu hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden penulis menetapkan seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian ini[10].

#### Pengolahan Data

Metode penelitian untuk pengolahan data dilakukan setelah pengumpulan data yang sudah dihasilkan dari beberapa jenis data, maka dari itu selanjutnya data akan di proses dengan memakai metode *servqual*[11]. Hasil dari pengolahan data akan menampilkan beberapa penilaian yang sudah diproses dengan kriteria indikator variabel *e-service quality* dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya dari kriteria variabel tersebut dapat ditentukan sesuai dengan hasil penilaian.

#### Tahapan Penelitian

Agar pelaksanaan dalam pembuatan skripsi ini berjalan dengan lancar, maka diperlukan tahapan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti untuk melakukan langkah-langkah riset seperti Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Identifikasi masalah, untuk mencari permasalahan yang nantinya dapat digunakan untuk melakukan penelitian.
2. Studi literatur, untuk menemukan referensi teoritis terkait dengan masalah atau kasus yang ada.
3. Penyusunan kuesioner berdasarkan model penelitian, pembuatan kuesioner dengan *google form* yang nantinya akan dibagikan kepada responden dalam bentuk link.
4. Pengumpulan data dan pengolahan data, setelah kuesioner dibagikan kepada responden dan sudah diisi oleh responden, selanjutnya adalah pengolahan data yang dilakukan pada riset ini memakai metode *servqual* untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan.
5. Analisis dan pembahasan, analisis yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas.
6. Hasil dan kesimpulan, setelah menganalisis dan mengetahui hasil dari penelitian ini, membuat kesimpulan tentang hasil penelitian dan memberikan saran bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya.

### Analisis Data

Setelah semua data yang sudah didapat dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pengujian. Pengujian yang dilakukan dalam riset ini menggunakan 2 pengujian yaitu diuji secara tervaliditas dan diuji secara reliabilitas, hal ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui datanya valid dan reliabel.

### Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel disini bertujuan sebagai pengukuran sikap, saran dan penilaian 1 orang atau lebih tentang fenomena sosial. Berikut skala pengukuran variabel dari skor 1 hingga skor 5[12] :

Tabel 1. Skala ukur *variable*

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Pada tabel 1, skor 1 menunjukkan skala “sangat tidak setuju”, skor 2 menunjukkan skala “tidak setuju”, skor 3 menunjukkan skala “netral”, skor 4 menunjukkan skala “setuju”, dan skor 5 menunjukkan skala “sangat setuju”.

### Pengujian Validitas

Yaitu uji yang diterapkan guna membuktikan sampai mana sebuah alat pengukur yang digunakan untuk mengukur pertanyaan pada kuesioner yang telah disebarkan, berikut adalah rumus uji validitas[13]:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- $n$  = Jumlah subjek yang diteliti
- $\sum Y$  = Jumlah Y (Skor total)
- $X^2$  = Jumlah kuadrat X
- $Y^2$  = Jumlah kuadrat Y
- $\sum XY$  = Jumlah kuadrat antara X dan Y

Pengambilan keputusan menggunakan cara bandingkan nilai korelasi r tabel dan r hitung dengan ketentuan :

- a. Jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika nilai r-hitung lebih kecil dari nilai r-tabel, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Melakukan uji reliabilitas instrumen untuk melihat kestabilan instrumen sebagai alat ukur dan menjadikan hasilnya bisa diandalkan[12]. Penulis menggunakan rumus *Cronbach Alphas* :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

- $r$  = koefisien reliability instrument (*Cronbach alpha*)
- $k$  = banyaknya butir pernyataan
- $\sum \sigma_b^2$  = total butir variabel
- $\sigma_t^2$  = total varian

Ketentuan:

- a. Jika hasil koefisien Alpha > dari kategori signifikan 60% atau 0.60 maka angket dinyatakan reliabel atau terbukti.
- b. Jika hasil koefisien Alpha < dari kategori signifikan 60% atau 0,60 maka angket tersebut tidak reliabel.

### III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah BRI terhadap pembukaan rekening online menggunakan metode servqual ini melibatkan nasabah BRI yang pernah membuka rekening baru secara online dengan total 100 narasumber (responden). Penyatuan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan mulai bulan April 2022 s/d Mei 2022.

#### Deskripsi Identitas Responden

##### a. Usia Responden

Usia responden akan mempengaruhi seberapa puas mereka terhadap pelayanan. Berikut ini persentase tabel dari usia responden.

Tabel 2. Deskripsi Usia Responden

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase
15-20	25	25%
21-25	69	69%
26-30	4	4%
>30	2	2%
Total	100	100%

Pada Tabel 2, responden dalam penelitian yang dilakukan berdasarkan usia yaitu untuk usia (15-20 tahun) sebanyak 25 responden (25%), untuk usia (21-25 tahun) sebanyak 69 responden (69%), untuk usia (26-30 tahun) sebanyak 4 responden (4%), dan untuk usia (diatas 30 tahun) sebanyak 2 responden (2%).

##### b. Jenis Kelamin

Identitas penyempurna kuesioner untuk mengkaji gender responden nasabah Bank Rakyat Indonesia. Hasil pengumpulan berdasarkan gendernya sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	43%
Wanita	57	57%
Total	100	100%

Pada Tabel 3 diatas dapat diketahui responden dalam penelitian yang dilakukan didominasi oleh Wanita yaitu sebanyak 57 orang (57%), sedangkan jumlah responden Laki-laki sebanyak 43 orang (43%).

#### Pengujian Validitas

Hasil uji validitas membantu untuk mengetahui seberapa akurat alat ukur dalam menjalankan fungsinya[14]. Reliabilitas setiap item pernyataan dalam riset ini dapat ditentukan dengan r-kolom dan r-tabel hitung. Jika hitungan selanjutnya > dari hitungan *table*, pernyataan akan valid. Nilai r tabel dengan jumlah N = 100, jadi nilai r pada tabel ditentukan pada taraf signifikansi 5% adalah 0,195. Taraf signifikansi 5% ditentukan berdasarkan peluang. Namun jika nilai r hitung > 0,195 maka item pertanyaan nya tersebut valid.

### Pengujian Validitas Untuk Variabel *E-Service Quality* (X)

Validitasi instrument kuesioner untuk variable (x) dalam riset ini diuji pada 100 narasumber nasabah dengan nilai sebesar 0,195. Berikut hasil pengujian validitasnya:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel E-Service quality (X)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pernyataan X1	0,731	0,195	Valid
Pernyataan X2	0,673	0,195	Valid
Pernyataan X3	0,806	0,195	Valid
Pernyataan X4	0,793	0,195	Valid
Pernyataan X5	0,751	0,195	Valid
Pernyataan X6	0,731	0,195	Valid
Pernyataan X7	0,825	0,195	Valid
Pernyataan X8	0,826	0,195	Valid
Pernyataan X9	0,780	0,195	Valid
Pernyataan X10	0,846	0,195	Valid
Pernyataan X11	0,797	0,195	Valid
Pernyataan X12	0,835	0,195	Valid

Pada tabel 4, ke-dua belas item pernyataan untuk variable *e-service quality* (X), semuanya dinyatakan valid, dengan koefisien korelasi sebesar 0,195. Dalam konteks variabel (x), dapat diputuskan bahwa dari ke-12 item pernyataan kepuasan nasabah sudah tervalidasi.

### Pengujian Validitas Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk menguji validitas dari kuesioner variable (y) dalam penelitian ini, 100 responden dipilih secara acak dan tingkat kepuasannya diukur dengan menggunakan r table sebesar 0,195. Hasil dari pengujian validitas untuk variabel (y) :

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pernyataan X1	0,781	0,195	Valid
Pernyataan X2	0,835	0,195	Valid
Pernyataan X3	0,850	0,195	Valid
Pernyataan X4	0,874	0,195	Valid
Pernyataan X5	0,865	0,195	Valid
Pernyataan X6	0,871	0,195	Valid
Pernyataan X7	0,811	0,195	Valid
Pernyataan X8	0,792	0,195	Valid
Pernyataan X9	0,823	0,195	Valid
Pernyataan X10	0,774	0,195	Valid

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 10 kuesioner pada variabel (y) yang telah diuji, seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid sebab perhitungan  $r >$  dari r tabel yaitu 0,195. Dari segi terotri kepuasan pelanggan, bisa dilihat dari 10 pernyataan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### Pengujian Reliabilitas

Uji ini tujuannya untuk menyatakan sampai mana suatu alat pengukur dapat dipercaya[15]. Reliabilitas diukur hanya dengan 1 kali pengukuran dan tesnya memakai *Cronbach Alpha*. Sebuah variabel dianggap terbukti apabila menghasilkan nilainya *Cronbach Alpha*  $>0.60$ . jika diperoleh hasil nilai dengan koefisien reliabilitasnya  $>0,60$ , variabel yang digunakan diakui reliabel.

### Pengujian Reliabilitas Variabel *E-Service Quality* (X)

Dari nilai tabulasi data responden diketahui :

$$\begin{aligned} K &= 12 \\ \sum \sigma_b^2 &= 10,039 \\ \sigma_t^2 &= 73,441 \\ r &= (1,090) (1 - 0,136) \\ r &= (1,090) (0,864) \\ r &= 0,94176 \text{ dibulatkan menjadi } 0,942. \end{aligned}$$

Dari perhitungan uji reliabilitas variabel *e-service quality* (x) terhadap 12 item pernyataan kuesioner, diperoleh nilai r sebesar 0,942. Begitu juga dengan uji reliabilitas variabel kepuasan pelanggan (y) bisa dilakukan dengan cara perhitungan yang sama.

### Uji Reliabilitas Variabel *E-Service Quality* (X)

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Statistic Variabel *E-Service Quality* (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,942	12

Berdasarkan tabel 6, uji reliabilitas dari 12 pernyataan kuesioner terkait dengan variabel (X) memberikan *Cronbach Alpha* 0,942 dan  $> 0,60$  sehingga dari 12 item daftar pernyataan *e-service quality* (X) dinyatakan reliabel dalam riset ini.

### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Statistic Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,942	10

Berdasarkan tabel 7, uji reliabilitas sepuluh items pada variabel (y) ditemukan sebesar *Cronbach Alpha* 0,948 dan lebih dari 0,60 yang dibutuhkan untuk reliabilitas. Artinya, hasil yang diperoleh dari item-item tersebut dianggap reliabel dalam kepuasan pelanggan.

### Pembahasan

Secara umum, penelitian menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang baik untuk variabel *e-service quality* (x). Hal ini menunjukkan banyaknya tanggapan responden yang konsisten terhadap variabel (x) yang berhubungan dengan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia.

Dari hasil pengolahan data kuesioner pada tabel, responden lebih banyak perempuan hal ini menunjukkan bahwa perempuan terlihat unggul merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan dan pembukaan rekening secara online dikarenakan wanita lebih merasa nyaman tidak harus datang langsung ke bank. Pada tabel 3 dapat dibuktikan umur responden paling banyak antara 21 sampai 25 tahun atau 69%. Menunjukkan responden usia muda lebih antusias dalam mengikuti era perkembangan teknologi, cukup dengan ponsel yang mereka miliki, mereka bisa membuat rekening dimana dan kapan saja kawasannya terdapat jaringan untuk mengakses internet. Namun demikian, meskipun narasumber menyampaikan nilai yang positif terhadap variabel *e-service quality*, namun dapat diasumsikan bahwa secara keseluruhan variabel (x) sudah cukup baik. Dengan demikian apabila Bank Rakyat Indonesia dapat terus meningkatkan dengan memberikan layanan yang baik, kepuasan pelanggan juga akan terus meningkat.

#### IV. Kesimpulan

Dengan menggunakan metode *servqual* peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan cara menyebar kuesioner dengan menggunakan dua variabel yaitu variabel *e-service quality* dan variabel kepuasan pelanggan yang mencakup indikator keandalan, data tanggap, privasi atau keamanan, manfaat kualitas informasi, kemudahan penggunaan atau kegunaan, desain web, harga, kualitas layanan, kualitas produk, faktor emosional, kemudahan. Selanjutnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian dari semua uji menunjukkan bahwa semua data valid dan reliabilitas berdasarkan variabel *e-service quality* (x) dan variabel kepuasan pelanggan (y). Hal ini menunjukkan bahwa data yang kami peroleh dari responden, menunjukkan bahwa kualitas dari layanan yang disajikan oleh Bank Rakyat Indonesia sudah cukup memenuhi ekspektasi pelanggan.

#### Daftar Pustaka

- [1] A. Mandiri and E. Metekohy, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO)," ACCOUNT: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan, vol. 8, no. 1, 2021.
- [2] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. A. Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," Opsi, vol. 12, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- [3] R. Iman, S. Indriani, and E. Adriantantri, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality," Jurnal Valtech, vol. 3, no. 2, pp. 86–92, 2020.
- [4] M. H. Wijaya and N. C. Rizani, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN SHOPEE EXPRESS DENGAN METODE SERVQUAL," Presisi, vol. 24, no. 1, pp. 41–50, 2022.
- [5] A. Mandiri and E. Metekohy, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO)," ACCOUNT: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan, vol. 8, no. 1, 2021.
- [6] R. Fakhri, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. CABANG PEKANBARU TAMBUSAI," Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review, vol. 12, no. 4, pp. 481–490, 2021.
- [7] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. A. Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," Opsi, vol. 12, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- [8] R. Alfatiyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Parkir dengan Metode Servqual, IPA Dan QFD untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Securindo Packatama Indonesia," JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri), vol. 2, no. 2, pp. 105–115, 2020.
- [9] E. V. A. Zuraidah, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual," PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer, vol. 8, no. 2, pp. 15–22, 2021.
- [10] T. Octavia and D. Dafid, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya," Jurnal Teknologi Sistem Informasi, vol. 3, no. 1, pp. 69–80, 2022.
- [11] A. P. Anindya and I. Mindhayani, "Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality," Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, vol. 7, no. 2, pp. 129–136, 2021.
- [12] I. Imron, "Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang," Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), vol. 5, no. 1, pp. 19–28, 2019.
- [13] D. Yulianti and W. Darmawan, "Evaluasi Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Kano (Studi Kasus di PT. Daya)," Sainteks: Jurnal Sains dan Teknik, vol. 3, no. 1, pp. 27–42, 2021.
- [14] N. Iriadi, P. Priatno, and M. I. Saputro, "ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PENGGUNA JASA APLIKASI GO-CAR MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL," Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2019.
- [15] Y. T. Yudhistira, D. Gustopo, and I. B. Suardika, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan SERVQUAL pada Puskesmas Mojowarno," Jurnal Valtech, vol. 3, no. 2, pp. 5–10, 2020.