

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT
DOKUMEN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP II BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis



Oleh:

RINA FADILLAH

1902936

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
TAHUN 2023**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT
DOKUMEN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP II BANDUNG

Oleh
Rina Fadillah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Rina Fadillah
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023

© Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

RINA FADILLAH

1902936

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT
DOKUMEN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP II BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 25 Juli 2023

Pembimbing



Dr. Rasto, M.Pd.

NIP. 197207112001121001

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : 09 Agustus 2023
Waktu : 08.00 – Selesai
Tempat : Gedung B FPEB Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan Panitia:

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.Si.
NIP. 196110221986031002

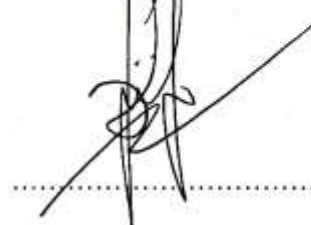
Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

Pembimbing : Dr. Rasto, M.Pd.
NIP. 197207112001121001

Penguji : Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.
NIP. 196004121986031002

Prof. Dr. H. A. Sobandi M.Si. M.Pd.
NIP. 195704011984031003

Drs. Hendri Winata, M.Si.
NIP.196206171988031003



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 17 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Rina Fadillah

NIM. 1902936

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA UNIT DOKUMEN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP II BANDUNG

Oleh:

Rina Fadillah
1902936

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Rasto, M.Pd.

Kualitas pelayanan administrasi yang baik memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan pengguna jasa dan efektivitas operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pada Unit Dokumen di PT KAI Daop 2 Bandung. Studi ini akan mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada pegawai PT KAI Daop 2 Bandung yang pernah berinteraksi langsung dengan Unit Dokumen sebanyak 81 orang. Teknik analisis data menggunakan metode rata-rata, metode SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Unit Dokumen di PT KAI Daop 2 Bandung berada pada kategori sangat baik dengan skor *gap service quality* sebesar 0,655 dan skor *Attribute Service Comparison* sebesar 100,26%. Skor CSI sebesar 82,7% menunjukkan bahwa pegawai PT KAI Daop 2 Bandung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Unit Dokumen. Melalui pemetaan menggunakan teknik IPA diketahui masih terdapat indikator yang berada pada kuadran 1 yang perlu perbaikan, antara lain, peralatan fisik yang modern, fasilitas yang menarik, ruang tunggu nyaman dan luas, pelayanan cepat, memberikan perhatian individu pada pelanggan, menanamkan kepercayaan pada pelanggan dan pegawai yang memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Implikasi dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini memberikan implikasi positif bagi PT KAI Daop 2 Bandung dalam hal kepuasan pelanggan, citra perusahaan, efisiensi operasional, keunggulan kompetitif, dan motivasi untuk inovasi dan pengembangan.

Kata Kunci: *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, SERVQUAL.*

ABSTRACT

ANALYSIS SERVICE QUALITY OF ADMINISTRATIVE IN THE DOCUMENT UNIT AT PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP II BANDUNG

By:

Rina Fadillah

1902936

This thesis is guided by:

Dr. Rasto, M.Pd.

Good administrative service quality plays an important role in maintaining service user satisfaction and effectiveness of business operations. This study aimed to analyze the quality of administrative services at the Document Unit of PT KAI Daop 2 Bandung. This research identifies the dimensions of service quality, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to employees of PT KAI Daop 2 Bandung, who had directly interacted with the document unit and included as many as 81 people. The data analysis technique used the average method, SERVQUAL method, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the quality of administrative services at the Document Unit of PT KAI Daop 2 Bandung was in the very good category, with a service quality gap value of 0,655, and an attribute service comparison value of 100,26%. The CSI value of 82,7% indicates that the employees of PT KAI Daop 2 Bandung are satisfied with the services provided by the Document Unit. Through mapping using the IPA technique, there are still indicators in quadrant I that need to be improved, including modern physical equipment, attractive facilities, comfortable and spacious waiting rooms, fast service, giving individual attention to customers, instilling trust in customers, and friendly and approachable employees. The results of this study have positive implications for PT KAI Daop 2 Bandung in terms of customer satisfaction, corporate image, operational efficiency, competitive advantage, and motivation for innovation and development.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, SERVQUAL.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, yang telah memberikan kemudahan dan keberkahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Unit Dokumen di PT KAI Daop 2 Bandung". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) dalam Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Manajemen Perkantoran, Universitas Pendidikan Indonesia.

Selama proses penelitian ini berlangsung, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis menerima dengan tulus kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Skripsi ini merupakan hasil kerja keras dan dedikasi penulis yang terbaik yang dapat penulis persembahkan. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih ilmiah bagi perkembangan dunia pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen perkantoran.

Bandung, 17 Juli 2023

Penulis



Rina Fadillah

NIM. 1902936

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Skripsi ini, berbagai kesulitan dan hambatan penulis rasakan dalam menyelesaikannya. Namun, berkat bimbingan, arahan, serta bantuan berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta berkat-Nya kepada penulis serta kemudahan jalan ketika penulis mendapati kesulitan sehingga segalanya mampu teratasi.
2. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., Selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran. Yang memberikan dukungan pada proses studi hingga saat ini.
5. Dr. Rasto, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkonsultasi dan memberikan banyak bekal serta pengorbanan berupa bimbingan serta arahan baik secara fisik maupun psikis. Keramahan, kebaikan dan perhatiannya memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tuntas.
6. Segenap Dosen Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah, serta seluruh staf yang selalu melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
7. PT KAI Daop 2 Bandung, khususnya kepada manajemen dan staf Unit Dokumen, Bapak Heryadi selaku Senior Supervisor Dokumen serta Ibu Sri Nyaminah dan Bapak Dede Fathullah yang telah memberikan kesempatan dan kerjasama dalam melakukan penelitian ini.
8. Keluarga penulis, khususnya kedua orangtua penulis. Ibu Irmawati dan Bapak Budi Santoso. Serta adik penulis, Nafiza Fadhillah, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil.

9. Sahabat-sahabat penulis selama menjalani studi di Pendidikan Manajemen Perkantoran, Regina, Intan, Farhani, Dinda, Lutpia, Rifa, dan Aninda, yang selalu menghibur, memberikan dukungan dan menemani penulis selama perkuliahan. serta Bahzar Fadhlal Fikry yang selalu menyemangati penulis.
10. Terakhir untuk diri sendiri, Rina Fadillah, yang selalu menguatkan diri untuk dapat menjalani fase ini, tidak pernah menyerah dan selalu berpikir positif.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik maupun saran untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan pada segala pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Bandung, 17 Juli 2023

Penulis



Rina Fadillah
NIM. 1902936

DAFTAR ISI

BERITA ACARA	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan Administrasi	10
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian.....	43
3.2 Desain dan Metode Penelitian	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.4 Operasional Variabel Penelitian	45
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	47
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	50
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.7.1 Metode Rata-rata Skoring Data.....	56
3.7.2 Metode <i>Service Quality</i>	58
3.7.3 Metode CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	59
3.7.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.1.1 Rata-rata Skoring Data	65
4.1.2 <i>Service Quality</i> (SQ)	67
4.1.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	68
4.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	70

4.2	Pembahasan	72
4.2.1	Kualitas Layanan Administrasi pada Unit Dokumen.....	73
4.2.2	Dimensi Layanan yang memerlukan Perbaikan.....	86
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	90
	DAFTAR PUSTAKA	94
	LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Pengelolaan dan Realisasi Kinerja Unit Dokumen Tahun 2022	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Kisi-kisi dan Komponen Penelitian.....	46
Tabel 3.2	Skala Likert untuk Penelitian Skor Kuesioner	48
Tabel 3.3	Dimensi Harapan dan Persepsi untuk Kualitas Layanan	48
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Nilai Harapan	51
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Nilai Persepsi.....	52
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Nilai Persepsi dan Harapan	55
Tabel 3.7	Customer Satisfaction Index (CSI)	59
Tabel 4.1	Skala Penilaian Skor Kuesioner	66
Tabel 4.2	Hasil Skoring Rata-rata Jawaban Responden.....	66
Tabel 4.3	Gap Service Quality (Selisih antara Harapan dan Persepsi)	67
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index).....	69
Tabel 4.5	Indikator dalam setiap kuadran	72
Tabel 4.6	Indikator Kualitas layanan pada Kuadran 1 dan 3	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	2
Gambar 1.2	Alur Pemasok Internal dan Eksternal	3
Gambar 2.1	Konsep Model Service Quality	24
Gambar 2.2	Gap 5 Model SERVQUAL.....	26
Gambar 2.3	Total Perceived Quality Model	27
Gambar 2.4	Harapan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan ..	31
Gambar 2.5	Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1	Kuadran Importance Performance Analysis (IPA).....	63
Gambar 4.1	Diagram Importance Performance Analysis (IPA)	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Form Usulan Judul Skripsi	102
Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan.....	104
Lampiran 3: Lembar Bimbingan Skripsi.....	106
Lampiran 4: Instrumen Penelitian	108
Lampiran 5: Skor Harapan Pegawai	112
Lampiran 6: Skor Persepsi Pegawai.....	114

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Pustaka Setia.
- Agustina, A. D., & Ismiyati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 1234–1248. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34953>
- Aini, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 1–8. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>
- Ajeng, M., Astuti, P., & Rinawati, I. (2015). Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) Mahasiswa Undip Menggunakan Metode Gabungan Service Quality (Servqual) , Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Undip Journal*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.19184/matrapolis.v1i1.19218>
- Akbari, R., Pane, D. N., & Harahap, R. (2022). Analysis of Effect Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Burger Restaurant Bangor Medan. *Konfrontasi: Jurnal Kultural, Ekonomi Dan Perubahan Sosial*, 9(2), 272–282. <https://doi.org/10.33258/konfrontasi2.v9i2.214>
- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 356–363. <https://doi.org/10.46730/jiana.v15i2.4852>
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i1.146>
- Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(2), 121. <https://doi.org/10.14710/jis.15.2.2016.121-136>
- Ariani, D. W. (2021). *Manajemen Kualitas* (3rd ed.). Penerbit Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta.
- Bahar, D., Tinggogoy, D. C., & Tondo, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polsek Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 3(2), 644–655. <https://doi.org/10.31506/jipags.v3i2.7553>
- Darmawan, D. (2019). the Effect of Corporate Image on Brand Awareness and Brang Attitude. *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media*, 8(01), 13–26. <https://doi.org/10.35457/translitera.v8i01.595>

- Della, K., Cintyawati, C., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Islam, U. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis dalam Memaksimalkan Layanan Bank Woori Saudara Cabang Buah Batu Bandung. *Bandung Conference Series: Business and Managemen*, 757–763. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i1.2424>
- Dewanti, T. A. R. (2016). *Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, dan Ketepatan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Rukun Jaya Desa Sumbodo Kecamatan Wates Kabupaten Kediri. Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia.*
- Dhiyaudini, H., & Nirmalasari, L. (2022). Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek Atas Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen (Studi Literatur Terhadap pelanggan Gojek di Indonesia). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.395>
- Dinçer, H., Yüksel, S., & Pınarbaşı, F. (2020). Kano-Based Measurement of Customer Expectations in Retail Service Industry Using IT2 DEMATEL-QUALIFLEX. In *Handbook of Research on Positive Organizational Behavior for Improved Workplace Performance*. IGI Publisher. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-0058-3.ch020>
- Dovbischuk, I. (2022). Innovation-oriented dynamic capabilities of logistics service providers, dynamic resilience and firm performance during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Logistics Management*, 33(2), 1–17. <https://doi.org/10.1108/IJLM-01-2021-0059>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Fuad, & Aid, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Baja*, 1(2), 55–70. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/1230>
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R. R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan kualitas pelayanan medis dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS kesehatan di intalasi rawat jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)*, 1(2), 38–43. <https://doi.org/10.55426/ikars.v1i2.210>
- Herawan, H., Candradewini, ., & Dai, R. M. (2021). Implementasi Kebijakan

- Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Ktp El Di Kabupaten Bandung. *Responsive*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.24198/responsive.v4i1.33278>
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung Program Studi Manajemen Universitas Komputer Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 128–140. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jurisma/article/view/1003/749>
- Imran, Yuliasri, Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Iskandar, V., Kartika, E. Wi., & Kristianto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di The Carpentier Surabaya. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 17(2), 602–612. <https://doi.org/10.31940/jbk.v17i2.2575>
- Jienardy, C. (2016). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703–710. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i6.398>
- Juliantari, R. C. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Service Quality*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Junaedi, E. (2020). Peranan Bagian Administrasi Kantor Pt Tangara Mitrakom Jakarta Pusat. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(1), 95. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i1.5532>
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan n Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 271–278. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Kurnaeli, Kurniawan, ; Deri Alan, & ;Ihsan, F. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Distro di Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 21(2), 83–88. <https://doi.org/10.52434/jwe.v21i2.1837>
- Kurniawan, I., & Ismaya, S. B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(2), 186–191. <https://doi.org/10.52643/jam.v9i2.679>
- Livionna, I. C., & Sienatra, K. B. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 551–558. <https://doi.org/10.23887/bjm.v5i2.22011>
- Masito, R. A. (2019). *Keunggulan Layanan dan Dampak Konsumen*. Blog Of Ravica Ayu Masito - Universitas Negeri Surabaya. <http://ravicaayumasito.blog.unesa.ac.id/keunggulan-layanan--dampak->

konsumen

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.

Mmutle, T., & Shonhe, L. (2017). Customers' perception of service quality and its impact on reputation in the hospitality industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(3), 1–25. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.12.2020.277>

Mohammad, R. I., Ismiyah, E., & Dhartikasari, E. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dan Improvement Gap Analysis pada Kouna Kafe. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(1), 4294. <https://doi.org/10.32672/jse.v8i1.5037>

Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Tranportasi Go-Jek Di Semarang. *Jornal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(4), 1–18.

Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Seni*, 1(1), 9–21.

Nababan, B. O. (2018). *Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction (CSI), dan Index Performance Analysis (IPA) dengan Software Excel dan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.10743.96169>

Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>

Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Management Review*, Vol 10(No.3), 12–42. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31191>

Niswah, F., & hany Fanida, E. (2015). Quick Wins: Mekanisme Layanan Administrasi Perkantoran. *Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 155–168.

Nu'man Fathoni, M., & Jufriyanto, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Yasse Barbershop. *Serambi Engineering*, VII(3), 3525–3533.

Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.

Oktavia, S. T., & Mugiono. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Taman Indie Resto Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 05(01), 1–9.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rs. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 80–91. <https://doi.org/10.47007/inohim.v8i2.220>
- Purwadi. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *Esains Journal*, 2(2), 113–119. <https://doi.org/10.25124/cosecant.v2i2.18538>
- Putri, H. A., Saryadi, & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JIAB)*, 2(3), 1–7. <https://doi.org/10.14710/jiab.2013.2992>
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Rahmat, T., & Resmiati, E. N. (2021). Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI): Mengukur Tingkat Usabilitas E-Learning Pada Pembelajaran Daring Masa Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) Pandemi Covid-19 Di Universitas Al-Ghifari. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(5), 1904. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i5.932>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence* (Mahardika (ed.)). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnah & Muljadi. (2018). Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i1.419>
- Riyanto, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

- Pada Pdam Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Open Science Framework*, 8. <https://doi.org/10.17605/osf.io/4syzu>
- Sandora, M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi di Tingkat Fakultas Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN SUSKA Riau. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 10(2), 122–132. <https://doi.org/10.31849/jib.v12i1.1107>
- Silaban, P. H. (2018). Pengaruh Orang, Bukti Fisik dan Proses Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Pantai Bulbul. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 87–100. doi:10.17605/eko.v18i1.423.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sodexo. (2019). *5 Dimensi Kepuasan Pelanggan yang Jarang diketahui Pebisnis pemula*. Group Sodexo.
- Subawa, K. A., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Harapan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 106. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.29662>
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabeta).
- Sujarweni, W., & Florent, V. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Batu Press.
- Sukma, H., & Utomo, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. *Among Makarti Jurnal of Economics & Business*, 13(1), 78–92. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i1.192>
- Sulistyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. In *umsida Press* (Vol. 4, Issue 1). UMSIDA Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi Servqual dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 330–341. <https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v2i4.323>
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 15(2), 88–89. <https://doi.org/10.33830/ptjj.v15i2.592.2014>
- Suseno, & Permana, I. A. (2022). Analisis Customer Satisfaction Index Terhadap Kinerja J&T Express Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus J&T Express Banjar. *Jurnal*

- Cakrawala Ilmiah*, 1(6), 1205. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3552>
- Sutedjo, F. C., & Widiawan, K. (2005). Kualitas Layanan Beberapa Perusahaan Asuransi Di Surabaya. *Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 160–167. <https://doi.org/10.9744/jti.7.2.pp.%20160-167>
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i2.102>
- Tazreen, S. (2012). An Empirical Study of Servqual as a Tool for Service Quality Measurement. *IOSR Journal of Business and Management*, 1(5), 9–19. <https://doi.org/10.9790/487x-0150919>
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset.
- Udjang, R., & Subarjo. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 64–75. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i1.675>
- Ullah, N., Ranjha, M. H., & Rehan, M. H. (2018). The impact of after sale service and service quality on word of mouth, mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Services and Operations Management*, 31, 494–512. <https://doi.org/10.1504/ijksom.2018.10017437>
- Venkatesh. (2022). Customer Satisfaction Services Towards Maruti Suzuki Ltd. - A Case Study in Mysore District. *YMER Digital*, 21(7), 57–68. <https://doi.org/10.37896/ymer21.07/04>
- Wattoo, M. U., & Iqbal, S. M. J. (2022). Unhiding Nexus Between Service Quality, Customer Satisfaction, Complaints, and Loyalty in Online Shopping Environment in Pakistan. *Sage Journal*, 12(2), 1–19. <https://doi.org/10.1177/21582440221097920>
- Wereda, W. S. (2018). Creating A Brand of The Intelligent Enterprise Through Building Relationships with Stakeholders. *Modern Management Review*, 23(4), 247–275. <https://doi.org/10.7862/rz.2018.mmr.58>
- Yulisetiari, D. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 17–28.