

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SKP (SASARAN
KINERJA PEGAWAI) ONLINE BERBASIS WEBSITE DENGAN
METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS : KANTOR PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN PROVINSI JAMBI)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :
Dina Mardiani
8040190291

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
JAMBI
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online Berbasis Website Dengan Metode Servqual (Studi Kasus : Kantor Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jambi)

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dina Mardiani
- b. NIM : 8040190291
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi/21-03-2001
- e. Alamat : Jl. Syamsuddin Uban Rt 02
- f. No.Telepon : 082110002540
- g. Email : dinamardiani284@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Kualitas sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja suatu organisasi atau lembaga, salah satunya pada organisasi dan institusi yang ingin terus berkembang dan maju harus terlebih dahulu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Salah satu cara untuk menilai kualitas dari sumber daya manusia adalah dengan melihat kinerja seorang pegawai.

Kegiatan yang dilakukan untuk menentukan keberhasilan pekerjaan yang dilakukan merupakan evaluasi dalam organisasi/lembaga. Pelaksanaan semua kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. aktivitas ini biasa disebut dengan penilaian kinerja. menjalankan pekerjaan tanpa mengikuti Nilai tidak dapat diukur atau diketahui seberapa besar tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai. evaluasi pekerjaan ini pada dasarnya adalah kesuksesan yang ditentukan untuk pemenuhan tugas individu dalam menentukan keputusan kinerja organisasi [1].

Sasaran kinerja pegawai atau yang lebih dikenal dengan istilah SKP merupakan salah satu kegiatan dari tugas jabatan dan target yang harus dicapai oleh seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu penilaian yang bersifat nyata dan dapat diukur, yang disusun dan disepakati bersama antara Pejabat Penilai dengan Pegawai yang dinilai.

Salah satu cara untuk mengetahui dan mengukur penilaian kinerja dari pegawai adalah dengan menggunakan Aplikasi SKP Online. Aplikasi SKP Online merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu PNS dalam penyusunan dan evaluasi Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) berdasarkan peraturan yang ada yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS dan Peraturan kepala BKN Nomor 1 Tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 46 Tahun 2011. Aplikasi SKP online ini merupakan aplikasi yang berbasis website, sehingga membutuhkan browser dan jaringan internet untuk menjalankannya.

Aplikasi SKP Online Pemerintah Provinsi Jambi merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Jambi untuk mengukur Prestasi Kerja (Kinerja) PNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi agar hasilnya lebih barokah dan adil. Yang dapat diakses melalui <http://skp.jambiprov.go.id/> dimana dalam aplikasi ini pegawai akan dituntun untuk menyelesaikan beberapa aktivitas pokok tugas yang wajib dikerjakan dalam SKP Online yaitu menginput 1. Data Kepegawaian dimana yang harus diisi adalah data pejabat penilai, atasan pejabat penilai, jabatan terakhir dan pangkat terakhir, yang ke 2. Aktivitas Penetapan Target yang dibuat setiap bulan januari dan akhir tahun, serta yang ke 3. Laporan Realisasi dimana akan dilaksanakan setiap bulan pegawai akan menginput realisasi SKP bulanan, tugas tambahan & kreatifitas serta perilaku kerja pegawai.

SKP Online Pemerintah Provinsi Jambi termasuk aplikasi yang baru digunakan, maka untuk mengetahui sejauh mana pegawai pemerintahan dalam penggunaan aplikasi SKP Online dari sisi kepuasan dapat dilakukan penelitian dengan menggunakan salah satunya metode *Servqual*.

Metode *Servqual* (Service Quality) merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi dan harapannya. Kualitas atribut pelayanan dapat diketahui dengan perhitungan gap score, yakni kesenjangan antara harapan (ekspektasi) dan persepsi pelanggan [2].

Untuk itulah penulis tertarik melakukan sebuah analisa terhadap tingkat kepuasan pengguna Aplikasi SKP Online tersebut dengan menggunakan metode *Servqual* untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pegawai dalam menggunakan Aplikasi tersebut dan menemukan beberapa permasalahan yang mungkin menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut juga memberikan beberapa solusi dari permasalahan yang di temukan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online**

Berbasis Website Dengan Metode Servqual (Studi Kasus : Kantor Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jambi)”.

2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online di kantor Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi dengan metode *Servqual*.

3. BATASAN MASALAH

Agar pembahasan dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang masalah dan hasil penelitian yang baik dan terarah perlu dilakukan pembatasan masalah , maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SKP Online pada kantor Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi.
2. Responden penelitian ini adalah pegawai kantor Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi dengan mengambil sampel sejumlah 100 orang.
3. Kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir Google Drive dan dengan pengukuran berupa angka dengan Skala likert 1-5.
4. Pengolahan data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dengan *software smartPLS 3.0*.
5. Untuk menganalisa kepuasan pengguna Aplikasi SKP Online dilakukan dengan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *Servqual*.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilaksanakan :

1. Menganalisis Aplikasi SKP(Sasaran Kinerja Pegawai) Online dengan melihat dimensi *servqual*

2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan Aplikasi SKP Online adalah :

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pegawai dalam menggunakan Aplikasi SKP Online pada kantor Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan guna menarik minat pegawai di kantor Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi.
3. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis Aplikasi SKP Online serta mampu memberikan rekomendasi perbaikan.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

5. LANDASAN TEORI

5.1. Analisis

Istilah analisis berasal dari kata Yunani kuno "*analisis*", yang memiliki arti "melepaskan". Analisis dapat diartikan sebagai sebuah proses pemeriksaan dan evaluasi dari data atau informasi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mempelajarinya lebih dalam dan bagaimana bagian-bagian tersebut berhubungan satu sama lain.

Menurut Netriwati [3], "Analisis merupakan suatu usaha untuk mengamati secara detail tentang suatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau penyusunnya untuk dikaji lebih lanjut".

Oktafia & Wijaya [4] Mendefinisikan :

“Analisis terhadap suatu sistem yaitu penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga diusulkan perbaikan-perbaikan”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kemampuan mengamati dan menguraikan komponen dari suatu materi yang kemudian akan dikaji lebih lanjut.

5.2. Website

Situs (*site*) atau situs web (*website*) merupakan lokasi pusat dari berbagai halaman web yang semuanya terkait dan dapat diakses dengan mengunjungi home page (halaman beranda) *website* menggunakan *browser*.

Mz Yurmalin [5] Mendefinisikan bahwa “*Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh.

Monalisa [6] menyatakan bahwa :

website disebut juga *site*, situs, situs *web* atau portal merupakan kumpulan halaman *web* yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia.

Dari definisi definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *website* merupakan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang memuat berbagai informasi dihubungkan dengan jaringan atau *hyperlink* yang kemudian dapat diakses oleh para pengguna internet.

5.3. Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online

Aplikasi SKP Online Pemerintah Provinsi Jambi merupakan aplikasi berbasis website yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Jambi untuk mengukur Prestasi Kerja (Kinerja) PNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi agar hasilnya lebih

barokah dan adil. Yang dapat diakses melalui <http://skp.jambiprov.go.id/> dengan tampilan sebagai berikut:

1. Aktifitas Pokok Dalam SKP Online

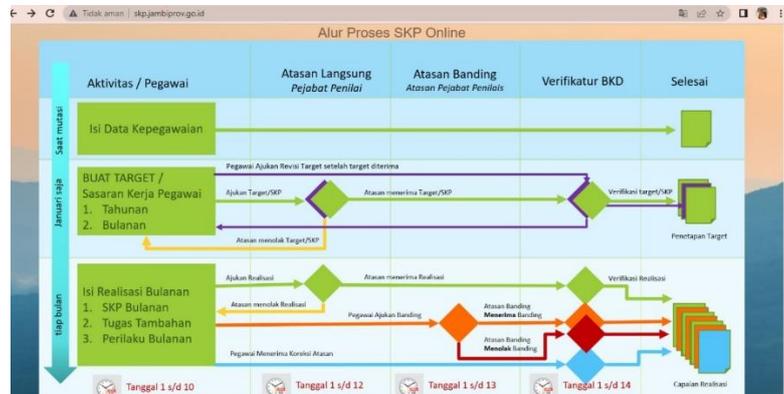


Gambar 1. Tampilan Aktivitas pokok pada Aplikasi SKP Online

Dimana dalam aplikasi ini pegawai akan dituntun untuk menyelesaikan beberapa aktivitas pokok tugas yang wajib dikerjakan dalam SKP Online yaitu menginput :

1. Data Kepegawaian dimana yang harus diisi adalah data pejabat penilai, atasan pejabat penilai, jabatan terakhir dan pangkat terakhir
2. Aktivitas Penetapan Target yang dibuat setiap bulan januari dan akhir tahun, serta
3. Laporan Realisasi dimana akan dilaksanakan setiap bulan pegawai akan menginput realisasi SKP bulanan, tugas tambahan & kreatifitas serta perilaku kerja pegawai.

2. Tampilan Halaman Depan Aplikasi SKP Online



Gambar 2. Tampilan halaman depan Aplikasi SKP Online

Terdapat tampilan halaman depan yang berisikan menu home, jadwal, facebook group, SOP permohonan, FAQ dan Sign in dimana pada awal tampilan akan ditampilkan alur proses SKP Online.

3. Tampilan Login

The screenshot shows the login interface of the application. At the top, there is a navigation menu with links: "Rumah", "Jadwal", "Video tutorial", "Grup Facebook", "SOP Permohonan", "FAQ", and "Masuk".

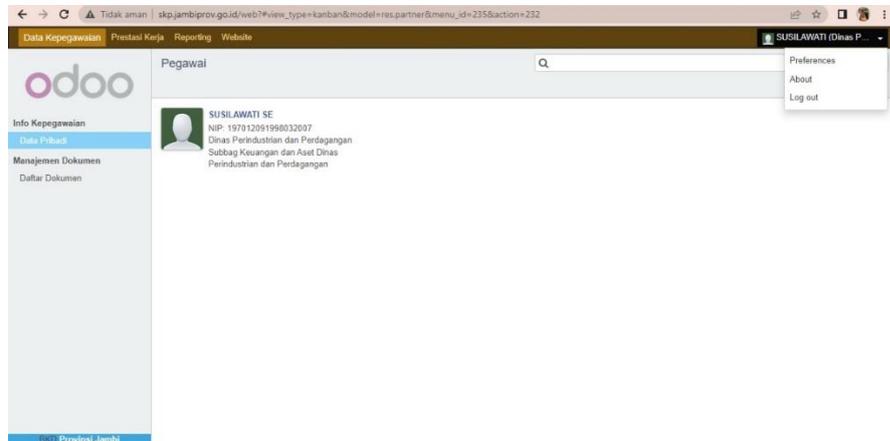
The main content area features a COVID-19 awareness graphic with the text: "Jaga Imunitas ya, Lur... Jangan Kendor. Salam sehat selalu." Below the graphic are two input fields: "GIGIT" and "Kata sandi".

At the bottom, there are two buttons: a blue "Gabung" button and a red "Ayo Lawan COVID-19" button.

Gambar 3. Tampilan Login

Pada menu ini pegawai diminta untuk menginputkan NIP beserta Kata sandi nya

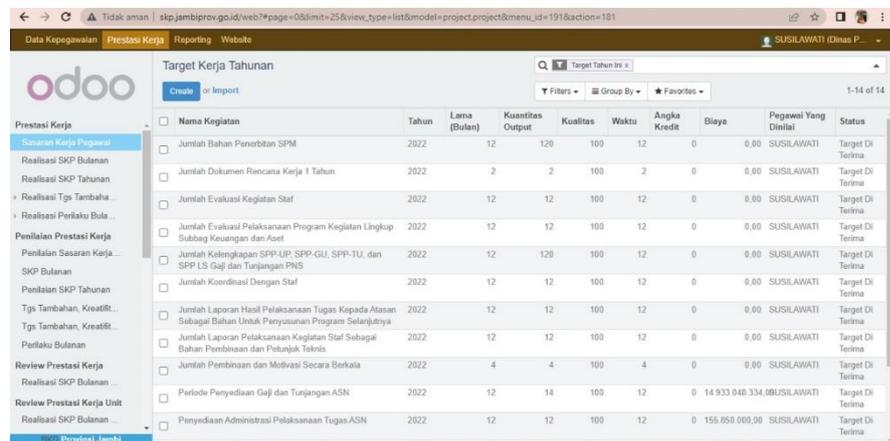
4. Tampilan Menu Data Kepegawaian



Gambar 4. Tampilan Data Kepegawaian

Pada tampilan menu ini pegawai akan di suguhkan tampilan data pribadi yang nantinya akan digunakan untuk menginputkan berbagai tugas pokok didalam nya yaitu : pejabat penilai, pangkat dan jabatan.

5. Tampilan Menu Prestasi Kerja



Gambar 5. Tampilan Menu Prestasi Kerja

Pada tampilan menu ini akan menampilkan data Sasara kerja pegawai untuk target kerja tahunan dimana akan berisikan nama kegiatan, tahun, waktu, pegawai yang dinilai dan status pegawai yang telah diinputkan sebelumnya.

5.4. Servqual

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Hidayatullah menyatakan bahwa:

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality (SERVQUAL)* adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal Of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel “SERVQUL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.” [7]

Ulkhag dan Barus menyatakan bahwa:

Servqual merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan jasa yang membandingkan dua elemen utama, yaitu: harapan/ekspektasi (*expectation*) dan performansi (*perceived*) dari pelanggan jasa yang akan dinilai [8].

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa metode *servqual (Service Quality)* adalah metode untuk mengukur kualitas layanan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan menyebarkan kuesioner yang menyatakan persepsi dan ekspektasi dari jasa yang dinilai.

5.5. Smart PLS

Smart PLS merupakan *Software* yang dikembangkan untuk mengolah data menggunakan persamaan struktural dan juga dapat digunakan untuk persamaan linear. *Smart PLS* banyak digunakan untuk menganalisis SEM berbasis komponen dan aplikasi perangkat lunak untuk grafis atau pemodelan jalur dengan Variabel Laten (LVP), *The Partial Least Squares (PLS)-method (PLS)*.

Hascaryo [9] Mendefinisikan bahwa : *Smart PLS* merupakan *Software* statistik yang dikembangkan untuk mengolah data menggunakan persamaan struktural, dan juga dapat digunakan untuk persamaan regresi linear.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1. Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini dibutuhkan juga peralatan dan bahan bahan maupun perangkat keras sebagai komponen utama. Adapun alat dan bahan yang digunakan adalah sebagai berikut :

6.1.1. Alat Bantu Penelitian

Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
 - a. Satu unit leptop Acer dengan spesifikasi :
 - Processor : Intel Core i3 2348M – 2.3GHz.
 - RAM : 4 GB.
 - HDD : 750 GB.
 - b. Satu Unit Printer Canon iP 2770.
 - c. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.
2. Perangkat Lunak (*Software*)
 - a. Sistem Operasi Microsoft Windows 10 64 Bit.
 - b. Microsoft Word 2013.
 - c. Microsoft Excel 2013.
 - d. Aplikasi SmartPLS 3.0.

6.1.2. Bahan Penelitian

Yang menjadi bahan penelitian ini adalah : Laman Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online Pemerintah Provinsi Jambi dengan alamat *Situs* : <http://skp.jambiprov.go.id/> dengan menggunakan metode *servqual*. Adapun dimensi yang akan menjadi penilaian ada 5 (lima) yaitu : *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy*.

6.1.3. Metode Penelitian

Didalam metode penelitian terdapat kerangka-kerangka kerja penelitian yang merupakan sebuah rencana atau rancangan kerja yang mengarahkan peneliti agar dapat menyusun gagasan-gagasan secara teratur dan logis. Kerangka penelitian yang peneliti gunakan untuk menyelesaikan suatu penelitian terdiri dari :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui gambaran umum Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada seperti siapa saja pihak yang menggunakan.

2. Studi Literatur

Pada tahap penelitian ini dilakukan pencarian sumber-sumber landasan teori yang di dapat dari berbagai jurnal, buku dan internet guna melengkapi konsep serta teori yang digunakan. Tujuannya untuk mempermudah dalam memahami konsep serta teori yang digunakan dari penelitian yang dibahas.

3. Identifikasi Variabel

Pada tahap ini penulis menentukan variabel-variabel apa saja yang akan digunakan didalam penelitian. Adapun beberapa variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependent (terpengaruh) ialah variabel yang dijadikan sebagai faktor yang dipengaruhi oleh sebuah atau sejumlah variabel lain. Yaitu variabel persepsi atau kepuasan pengguna Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online.

2. Variabel independent (mempengaruhi) ialah variabel yang berperan memberi pengaruh kepada variabel lain. Dimana pada penelitian ini terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi mengenai responden Pegawai kantor Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi . Adapun beberapa metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Metode pengumpulan data secara tatap muka antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan suatu informasi secara lisan dengan tujuan untuk memperoleh keterangan yang akurat, dapat dipercaya dan bertanggung jawab terhadap kebenaran fakta mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diangkat.

b. Kuisioner

Metode Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

5. Analisis dan Penarikan Kesimpulan

a. Analisis dan pengolahan data dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*

Dalam menganalisa dan mengolah data penulis menggunakan Metode PLS (*Partial Least Square*). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kualitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Pengolahan data dilakukan dengan *software SmartPLS 3.0*.

b. Penarikan kesimpulan

Berdasarkan pada tahap analisis, tahap terakhir setelah melakukan pengolahan data yaitu analisis hasil yang akan menunjukkan hasil dari hipotesis dengan menggunakan *smartPLS 3.0*. Pengolahan data akan menunjukkan dan mampu menjelaskan variabel-variabel yang memberikan

pengaruh positif antar variabel lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan dan rekomendasi yang diusulkan juga berdasarkan dari uji hipotesis antar variable.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini penulis membuat laporan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berisikan laporan penelitian terhadap masalah-masalah dan solusi yang ada pada objek yang diteliti oleh penulis yaitu Aplikasi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Online Pemerintah Provinsi Jambi, teori-teori yang diambil penulis dijadikan dalam penelitian, metode-metode penelitian, hasil penelitian dan analisisnya serta beberapa perlengkapan dari laporan penelitian.

7. JADWAL PENELITIAN

Agar pengerjaan penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya, maka penulis menyajikan *Gantt Chart* di bawah ini sebagai gambaran mengenai tahapan-tahapan penelitian atau kegiatan penelitian yang dilakukan serta prediksi waktu yang dibutuhkan dalam pengerjaannya.

Kegiatan / Minggu	September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah	■	■	■	■	■	■														
Studi Literatur			■	■	■	■	■													
Identifikasi Variabel					■	■	■	■	■	■	■	■	■							
Pengumpulan Data									■	■	■	■	■	■						
Analisis Data															■	■	■	■	■	■
Pembuatan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Viandra, T. Sriwahyuni, and M. Anwar, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja (Skp Online) Menggunakan Metode Human Organization Technology (Hot) Fit Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 5, no. 2, 2017..
- [2] H. Kalla, C. Urip, A. Darmawan, and N. K. Busri, "LAYANAN PURNA JUAL AVANZA DENGAN METODE SERVQUAL DAN PGCV (Studi Kasus BPPT," vol. 2, no. 2, pp. 12–19, 2014.
- [3] Netriwati, "ANALISIS KESULITAN MAHASISWA TENTANG PEMBELAJARAN PECAHAN PADA SOAL FARA'ID." pp. 1–20, 2016.
- [4] H. Oktafia and L. Wijaya, "IMPLEMENTASI METODE PIECES PADA ANALISIS WEBSITE KANTOR," vol. 03, no. 01, pp. 48–58, 2018.
- [5] Y. Mz, "EVALUASI PENGGUNAAN WEBSITE UNIVERSITAS JANABADRA DENGAN," no. May 2016, 2017.
- [6] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)," *J. Sains, Teknol. dan Ind.,* vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016.
- [7] D. Hidayatullah, "Bab Ii Landasan Teori," *J. Chem. Inf. Model.,* vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.
- [8] M. M. Ulkhaq and M. P. Br. Barus, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *J. Sist. dan Manaj. Ind.,* vol. 1, no. 2, p. 61, 2017.
- [9] P. W. Hascaryo, "Perbandingan Hasil Analisis Menggunakan Software," no. 1990, pp. 6–8, 2015.