

**LANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI AL-QUR'AN
INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DI KOTA JAMBI**

PRPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Rara Haziah Pratama

8040190208

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Al-Qur'an
Indonesia Dengan Menggunakan Metode
SERVQUAL di Kota Jambi

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Rara Haziha Pratama

b. NIM : 8040190208

c. Jenis Kelamin : Perempuan

d. Tempat, Tgl Lahir : Jambi, 04 Maret 2001

a. Alamat : Jln. Blekok Raya Rt. 27 No. 48 Perumnas
Baru Jambi

e. No. Telepon : 089617680856

f. Email : rarahaziah04@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1 . LATAR BELAKANG

Kemajuan yang sangat pesat pada bidang teknologi informasi saat ini yang memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Selain akses internet, smartphone yang canggih saat ini juga dilengkapi dengan berbagai macam aplikasi serta dilengkapi dengan resolusi yang rendah hingga paling tinggi. Hal ini membuat manusia semakin dimudahkan dengan adanya alat-alat teknologi untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari dan membuat setiap orang bisa mendapatkan kesempatan mengakses segala hal yang dibutuhkan. Tidak hanya itu, kecanggihannya juga hampir menyamai perangkat komputer, dimana smartphone juga bisa menginstall program-program yang terdapat dalam komputer seperti Microsoft Office dan Winamp. Aplikasi media sosial lain pun dapat diinstal seperti Twitter, Line, Instagram, Youtube dan beberapa program untuk mempermudah dan memanjakan kehidupan manusia.[1]

Dampak dari kemajuan teknologi ternyata juga merambah dalam bidang keagamaan, yang memberikan keringanan kepada pengguna untuk bisa lebih mudah dalam beribadah. Sebagai contoh aplikasi Al-Qur'an Indonesia, dengan hadirnya aplikasi tersebut kini pengguna tidak perlu membawa mushaf Al-Qur'an kemana mana, hanya dengan mengandalkan aplikasi Al-Qur'an Indonesia yang sudah terpasang pada smartphone, pengguna dapat dengan mudah serta nyaman membawa dan membaca dimanapun dan kapanpun.[2]

Aplikasi Al-qur'an Indonesia merupakan aplikasi Qur'an digital yang tersedia di playstore dan ios. Aplikasi ini sudah lebih dari 10 juta pengguna dan memiliki rating 4,8 dari 688 ribu ulasan di playstore oleh pengguna Android. Sedangkan pada platform iOs memiliki rating sebesar 4,9 dari sekitar kurang lebih 500 ulasan oleh pengguna Apple. Dari sisi fitur sudah cukup lengkap karena dapat dioperasikan secara offline maupun online. Terdapat terjemahan lengkap dan juga audio murottal full sebanyak 114 surat dan 30 juz. Murottal-nya pun juga dapat

digunakan berdasarkan ayat-ayat yang ingin didengarkan. Serta dapat menandai sampai sejauh mana murottal yang diputar dengan memasukkannya kedalam kategori bookmark. Selain fitur-fitur lain juga dapat menunjang kebutuhan dalam menjalankan ibadah, seperti pengingat waktu sholat dan arah kiblat. Fitur ini sangat penting jika dalam perjalanan jauh dan terpaksa harus melakukan ibadah sholat dalam perjalanan.

Marlindawati mengatakan, Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.[3]

Fandy tjiptono mengatakan, *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau perbaikan[4]. Pada aplikasi Al-Qur'an Indonesia dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang di dasari 5 dimensi antara lain yaitu Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveneess*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*).

Berdasarkan dari pencarian jurnal pada *Google Scholar* yang dilakukan penulis, hingga saat ini belum ada penelitian tentang analisis kualitas layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi Al-Qur'an Indonesia menggunakan metode *Servqual*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI AL-QUR’AN INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA JAMBI”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :
Bagaimanan melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Al-Qur'an Indonesia di Kota Jambi dengan menggunakan metode SERVQUAL ?

3. BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah diatas agar tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
2. Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi Al-Quran Indonesia dan yang pernah menggunakan.
5. Pengumpulan data menggunakan metode kuisioner.
6. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis gap 5 pada SERVQUAL GAP yaitu variabel persepsi sebagai variabel dependen.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dilakukan adalah untuk :

- a. Mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan Aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
- b. Mengetahui pengaruh dimensi variabel SERVQUAL terhadap layanan aplikasi yang digunakan sehingga dapat dilakukan analisis mendalam untuk memperoleh GAP.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Al-Qur'an Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan.
- b. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Al-Qur'an Indonesia di Kota Jambi menggunakan metode SERVQUAL .

5. LANDASAN TEORI

5.1 Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Dalam pengertian yang lain, analisis adalah sikap atau perhatian terhadap sesuatu (benda, fakta, fenomena) sampai mampu menguraikan menjadi bagian-bagian, serta mengenal kaitan antar bagian tersebut dalam keseluruhan. Analisis dapat juga diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Spradley mengatakan dalam buku Albi Anggito & Johan Setiawan, analisis dalam penelitian jenis apapun, adalah cara berpikir kritis. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan, analisis adalah untuk mencari pola[5].

5.2 Kualitas Layanan

Lewis dan Booms mengatakan, Bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkatan layanan yang dapat memuaskan harapan atau ekspektasi pelanggan[6]. Kualitas Layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari

suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (perusahaan), baik penilaian itu secara sebagian maupun secara keseluruhan. Apabila persepsi pelanggan atas layanan sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap baik, namun jika persepsi pelanggan atas layanan tidak sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap buruk[7].

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah hasil penilaian atau pernyataan perasaan perbedaan antara harapan terhadap suatu produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

5.3 Aplikasi

Jogiyanto HM mengatakan, aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru[8].

Pengertian Aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.

5.4 Al-Qur'an Indonesia

Al-Qur'an Indonesia adalah sebuah platform penerbitan digital dengan terjemahan Bahasa Indonesia gratis untuk menunjang ibadah para muslim dengan tampilan antar muka yang user friendly dan bisa dioperasikan secara offline. Berikut gambar tampilan awal aplikasi Al-Qur'an Indonesia :



Gambar 1 Tampilan Utama Al-Qur'an Indonesia

Dalam Tampilan Utama aplikasi Al-Qur'an Indonesia terdapat beberapa fitur, yaitu :

1. Fitur Baca Qur'an

Dengan memilih fitur Baca Qur'an di halaman utama aplikasi, kita akan langsung diarahkan ke dalam daftar yang berisi 114 surat dan 30 juz yang dapat kita pilih untuk dibaca.

2. Fitur Terakhir Baca

Fitur terakhir baca juga tersedia dalam aplikasi Al-Qur'an Indonesia, fungsinya untuk mengarahkan pengguna ke bacaan ayat-ayat Al-Qur'an terakhir yang diakses. Namun sebelum menggunakan fitur ini kita diharuskan untuk menandai terlebih dahulu bacaan Al-Qur'an yang terakhir dibaca dengan menggunakan fitur Bookmark.

3. Fitur Pencarian

Pada fitur pencarian ini kita bisa mengetikkan satu kata dalam bahasa indonesia untuk kemudian ditemukannya ayat-ayat Al-Qur'an yang memiliki makna seperti kata tersebut. Kita juga akan mendapatkan laporan mengenai jumlah kata yang dicari dalam setiap surat Al-Qur'an melalui fitur pencarian.

4. Fitur Jadwal Sholat

Fitur jadwal sholat pun juga tersedia pada awal tampilan halaman aplikasi Al-Qur'an Indonesia, sebelumnya kita harus mengizinkan aplikasi untuk mengakses lokasi dan waktu terkini saat ingin menggunakan fitur tersebut. Selain itu pada halaman fitur Jadwal Sholat kita juga bisa memilih ikon kalender (Hijriyah) di bagian kanan atas.

5. Fitur Scroll Otomatis

Saat membaca Al-Qur'an di ponsel, sangat nyaman jika kita tidak perlu menggulirkan layar untuk melihat ayat setelahnya. Maka dari itu fitur scroll otomatis yang disimbolkan dengan dua tanda panah ke bawah dihadirkan dalam aplikasi Al-Qur'an Indonesia untuk memudahkan perpindahan layar tanpa harus menyentuhnya.

6. Fitur Audio Murottal

Merupakan fitur untuk mendengarkan Audio Murottal lantunan ayat suci Al-Qur'an, namun sebelumnya kita harus mengunduh ayat yang ingin didengarkan murottal-nya. Untuk menggunakan fitur Download ada dipojok kanan atas pada halaman aplikasi.

7. Fitur Copy & Share

Pada fitur Copy & Share kita bisa membagikan potongan ayat suci Al-Qur'an untuk selanjutnya dibagikan pada akun media sosial kita.

5.5 SERVQUAL

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima[9].

Dorie Pendora Kesuma mengatakan, "Metode servqual merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan"[10].

Parasuraman, et. al, dalam jurnal Dorie Pandora Kesuma menyatakan, ada lima dimensi pengukuran yang digunakan pada metode *servqual*, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat dan Bahan Penelitian

6.1.1 Bahan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu sebagai bahan penelitian berupa :

- a. Kertas A4.
- b. Data yang diperoleh dari masyarakat Kota Jambi.
- c. Buku-buku dan jurnal di internet yang terkait pada penelitian sebagai referensi.

6.1.2 Alat penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini dapat beberapa alat bantu (tools) yang digunakan penulis antara lain:

a. **Perangkat Keras (*Hardware*)**

- Laptop Asus VivoBook, dengan *processor* Intel(R) Core(TM) i7-10510U CPU@ 1.80GHz 2.30GHz
- RAM 8 GB
- Printer Canon Pixma
- Dan beberapa perangkat keras lainnya.

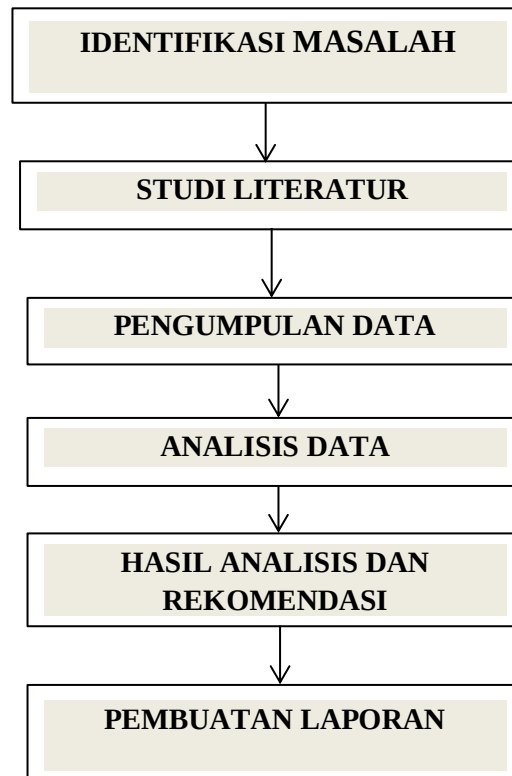
b. **Perangkat Lunak (*Software*)**

- Sistem Operasi Windows 10 pro
- IBM SPSS 25.0
- Microsoft Excel 2010
- Microsoft word 2010
- Microsoft Edge
- Aplikasi Al-Qur'an Indonesia
- Google Chrome

6.2 Metode Penelitian

6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian ini menggambarkan hubungan atau kaitan antara tahapan satu terhadap tahapan lainnya dari masalah yang sedang diteliti dan dikerjakan secara bertahap dan terstruktur. Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka diperlukan adanya susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 2 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui inti dari problem atau persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut. Saat melakukan identifikasi masalah berarti melakukan dugaan atau perkiraan atas sesuatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya permasalahan.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperbolehkan dari berbagai buku maupun internet untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran

terhadap topik penelitian, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuisioner kepada pengguna untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan oleh pengguna. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan oleh peneliti.

4. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Al-Qur'an Indonesia di Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran *servqual*. Adapun tahapan metodologi penelitian dengan *servqual* yaitu :

1. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia, dibagi menjadi 2 variabel yaitu :

a. Variabel Independent (bebas)

Variabel yang digolongkan sebagai variabel independent terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pada tahap pengembangan model penelitian selanjutnya akan dilakukan modifikasi terhadap dimensi tersebut.

b. Variabel Dependent (terikat)

Yaitu variabel persepsi atau kepuasan pengguna.

2. Membuat dan menyebarkan kuisioner

Pembuatan kuisioner dilakukan dengan mengacu pada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuisioner tersebut disebarkan secara online kepada responden terpilih yaitu masyarakat Kota Jambi yang menggunakan dan yang pernah menggunakan aplikasi Al-

Qur'an Indonesia, dengan memperhatikan karakteristik serta mode pengambilan sampel sesuai dengan kondisi.

3. Mengolah data hasil kuisioner

Pada tahap ini data disajikan kedalam bentuk tabulasi agar mudah disusun, dijumlahkan dan memudahkan penataan data. Hasil keuisisioner dikatakan relevan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adaan konsisiten atau stabil dari waktu ke waktu.

4. Menganalisis data hasil pengolahan kuisioner

Hasil pengolahan kuisioner di implementasikan dengan menggunakan SPSS dan dilakukuan uji hopotesis untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi terhadap persepsi sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas aplikasi tersebut. Hasil akhir yang diperoleh dinyatakan dalam suatu nilai yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada pengguna (user). Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan pengguna dan harapan pengguna. Nilai kesenjangan negative berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

5. Hasil Analisis dan Rekomendasi

Setelah melakukan analisis data, maka didapatkan hasil analisis dimana berisi gambaran umum hasil analisis karakteristik responden, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia serta memberikan rekomendasi yang berguna untuk kemajuan dari aplikasi tersebut.

6. Pembuatan Laporan

Setelah melakukan analisis maka penulis melakukan pembuatan laporan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk bab berdasarkan data dan fakta yang telah diamati pada saat meneliti atau melakukan pengamatan.

6.2.2 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah penulis memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dengan beberapa pertanyaan. Responden juga mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya.

Karena kuisisioner dijawab atau diisi oleh responden, dan kita tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun kuisisioner perlu diperhatikan beberapa hal ini :

1. Sebelum butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian.
2. Butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (populer), kalimat tidak terlalu panjang.
3. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan terstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya. Untuk kuisisioner dalam penelitian ini penulis menetapkan jumlah responden sebanyak 100 responden yang ditunjukan untuk masyarakat dan pelajar Kota Jambi yang menggunakan dan pernah menggunakan aplikasi Al-Qur'an Indonesia.

7. JADWAL PENELITIAN

Berikut Jadwal waktu penelitian yang direncanakan berdasarkan kerangka kerja (framework) yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai dengan Desember 2022. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti tertulis pada tabel berikut ini :

NO	Rencana Kegiata Berdasarkan Kerangka Kerja	Dalam Hitungan Bulan															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Masalah																
2.	Studi Literatur																
3.	Pengumpulan Data																
4.	Analisis Data																
5.	Hasil Analisis dan Rekomendasi																
6.	Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yohana Noni Bulele, “ANALISIS FENOMENA SOSIAL MEDIA DAN KAUM MILENIAL: STUDI KASUS TIKTOK,” vol. 1, hlm. 8, agustus 2020.
- [2] M. N. Fanani, A. Kusyanti, dan A. Rachmadi, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepercayaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Al-Quran Mobile XYZ Menggunakan Model Modified Utaut,” hlm. 10.
- [3] Marlindawati, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method,” hlm. 6, Jun 2013.
- [4] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, dan M. S. Abdul Khannan, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN,” *OPSI*, vol. 12, no. 1, hlm. 1, Jun 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [5] ALBI ANGGITO & JOHAN SETIAWAN S.Pd, *metodologi penelitian kualitatif*. 2018.
- [6] F. A. Febiola dan D. Samanhudi, “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE,” vol. 6, no. 2, hlm. 12, 2022.
- [7] D. Erica dan H. A. Rasyid, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta,” no. 2, hlm. 9, 2018.
- [8] H. F. Siregar dan M. Melani, “Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, hlm. 113, Feb 2019, doi: 10.36294/jurti.v2i2.425.
- [9] D. Y. Ulpa, R. Teguh, dan D. Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, hlm. 38–48, Apr 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.847.
- [10] Dorie Pendora Kesuma, “ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEB PERGURUAN TINGGI XYZ MENGGUNAKAN SERVQUAL,” hlm. 6, 2014.

