



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Hiace PT. X Lhokseumawe dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Devi Elviani Sirait¹, Amri², Syarifah Akmal³

^{1,2,3}Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

Email: devi.210130217@mhs.unimal.ac.id, iramri@unimal.ac.id

Article Info

Article history:

Received January 18, 2026

Revised February 06, 2026

Accepted February 09, 2026

Keywords:

Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Hiace Lhokseumawe.

ABSTRACT

Public transportation plays a crucial role in supporting public mobility, particularly intercity travel. Hiace Lhokseumawe travel is a widely used mode of transportation, but user complaints still arise regarding punctuality, the accuracy of service information, and crew performance. This situation indicates a gap between user expectations and perceptions regarding the quality of service provided. This study aims to analyze the level of user satisfaction with Hiace Lhokseumawe travel and identify service attributes that need to be prioritized for improvement. The methods used in this study are Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA). Data were obtained by distributing questionnaires to 96 respondents using a Likert scale based on the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the SERVQUAL analysis show that all service attributes have a negative gap value, indicating that service quality does not fully meet user expectations. The reliability dimension has the largest gap value, making it the aspect that requires the most attention. The Customer Satisfaction Index (CSI) of 72.762% indicates that users are satisfied, but still require service improvements. The IPA analysis indicates that the attributes of schedule accuracy, appropriateness of service information, crew adherence to procedures, and crew alertness are the top priorities for improvement.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received January 18, 2026

Revised February 06, 2026

Accepted February 09, 2026

Keywords:

Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Hiace Lhokseumawe.

ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peranan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, khususnya layanan perjalanan antarkota. Travel Hiace Lhokseumawe merupakan salah satu moda transportasi yang banyak digunakan, namun masih ditemukan keluhan pengguna terkait ketepatan waktu, kesesuaian informasi layanan, serta kinerja kru. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Travel Hiace Lhokseumawe serta mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden dengan menggunakan skala Likert berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi



harapan pengguna. Dimensi *reliability* memiliki nilai gap terbesar, sehingga menjadi aspek yang paling perlu diperhatikan. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 72,762% menunjukkan bahwa pengguna berada pada kategori puas, namun masih memerlukan peningkatan layanan. Analisis IPA menunjukkan bahwa atribut ketepatan jadwal, kesesuaian informasi layanan, kepatuhan kru terhadap prosedur dan kesiapan kru merupakan prioritas utama perbaikan.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Devi Elviani Sirait

Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

Email: devi.210130217@mhs.unimal.ac.id

PENDAHULUAN

Travel Hiace merupakan layanan transportasi eksklusif yang menawarkan pengalaman perjalanan berkualitas tinggi dengan fasilitas lengkap seperti kursi berjok kulit empuk, AC ganda, hiburan multimedia dan *charging port* untuk kenyamanan penumpang selama perjalanan. Didesain khusus untuk perjalanan jarak jauh antarkota, layanan ini didukung oleh armada terawat dan pengemudi profesional yang terlatih, menjamin keselamatan serta ketepatan waktu. Dengan interior yang luas dan ergonomis, Hiace cocok untuk kebutuhan perjalanan bisnis, wisata keluarga, maupun transportasi korporat yang mengutamakan kenyamanan dan kemewahan. Sistem pemesanan yang mudah melalui *platform online* semakin melengkapi keunggulan layanan ini sebagai pilihan transportasi premium di Indonesia. Dari sisi harga, tarif tiket yang ditawarkan cukup bersaing dari mulai harga Rp160-180 ribu.

Adanya permasalahan dalam layanan Travel Hiace dari pengguna, seperti ketidaktepatan jadwal keberangkatan, kualitas armada yang tidak konsisten (seperti AC kurang dingin atau kursi yang sudah aus), serta pelayanan pengemudi yang terkadang kurang profesional. Selain itu, beberapa penumpang melaporkan 2 harga tiket yang relatif tinggi tidak selalu sebanding dengan kenyamanan yang diberikan, terutama saat terjadi *overbooking* atau kepadatan penumpang. Keterbatasan jaringan rute juga menjadi kendala, karena layanan ini belum tersedia di semua daerah, sehingga mengurangi aksesibilitas bagi calon penumpang. Masalah-masalah ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan memengaruhi reputasi layanan secara keseluruhan jika tidak segera ditangani. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga adanya perhatian dan evaluasi lebih lanjut agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji tentang analisis kualitas pelayanan transportasi online gojek terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode servqual. Menunjukkan respon responden pengemudi bahwa hasil keselamatan pengguna gojek dengan nrw tertinggi dengan nilai 0,172 serta adanya prioritas pertimbangan untuk gojek dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi. Sementara penelitian pada analisis kualitas pelayanan dengan metode servqual guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa transportasi terminal maulana malik Ibrahim menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan yang bahwasanya pelayanan nya masih kurang memberikan kepuasan dan membutuhkan perbaikan.



Metode Servqual adalah metode yang dapat mengukur dari kualitas pelayanan perusahaan. Dalam metode ini diterapkan dengan skala multi-item untuk 14 mengukur persepsi dan harapan pelanggan. Dalam metode ini nilai atau skor kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan kemudian diterapkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (empati, keandalan, jaminan, dan daya tanggap). Atribut variabel persepsi dan harapan berdasarkan Skala Likert menjelaskan lima dimensi kualitas dalam beberapa item pertanyaan (Zulkifli et al., 2019). Pada *konsep Importance Performance Analysis* (IPA) kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. (Winarno & Absror (Universitas Serang Raya), 2017).

Di mana sebagian besar studi sebelumnya hanya mengidentifikasi kesenjangan (gap) kualitas layanan tanpa memberikan analisis mendalam tentang aspek mana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan. Oleh karena itu Metode SERVQUAL dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan secara komprehensif melalui lima dimensi utama, sehingga dapat mengungkap titik-titik kritis dalam kualitas layanan. Sementara itu, metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) digunakan untuk melengkapi analisis dengan memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan, sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan secara strategis. Dengan menggabungkan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Hiace Lhokseumawe berdasarkan persepsi dan harapan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Jl. Pase, Keude Aceh, Kec. Banda Sakti, Kota Lhokseumawe. Penelitian ini dilaksanakan pada 20 juni 2025 s/d selesai. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengguna layanan Hiace Lhokseumawe. Skala yang digunakan adalah skala Likert 1–5 berdasarkan dimensi SERVQUAL untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan yang berkaitan dengan profil perusahaan dan layanan Hiace. Variabel operasional adalah atribut atau karakteristik yang dapat diukur, diamati dan menjadi fokus penelitian ini. Variabel operasional yang digunakan dalam penelitian layanan hiace adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Hiace Lhokseumawe. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner yang nantinya akan dibuat suatu rekapitulasi data persepsi dan harapan. Kuesioner dibagikan kepada 96 responden yang didapatkan berdasarkan rumus slovin dengan populasi yang ada pada jumlah pelanggan Hiace. Kuesioner ini merupakan kuesioner tertutup yang berisi pertanyaan mengenai persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan Hiace. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	39	41
		Perempuan	57	59
Total			96	100



		<20 Tahun	14	15
		20-30 Tahun	62	65
2	Usia	30-40 Tahun	11	11
		40-50 Tahun	7	7
		>50 Tahun	2	2
Total			96	100

Sumber: Data Kuesioner

Dengan jumlah responden sebesar 96 maka $df = 96 - 2 = 96$; $\alpha = 5\%$, maka R_{tabel} sebesar 0,210. Kriteria suatu data dapat dinyatakan valid jika ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$). Hasil pengolahan Uji Validitas diperoleh hasil rangkumannya secara keseluruhan baik persepsi dan harapan pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

No	Atribut	R _{Hitung}		R _{Tabel}	Keterangan
		Persepsi	Harapan		
Tangible					
1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	0,662	0,833	0,201	Valid
2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	0,595	0,800	0,201	Valid
3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	0,685	0,796	0,201	Valid
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	0,699	0,738	0,201	Valid
5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	0,670	0,759	0,201	Valid
Reliability					
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	0,698	0,797	0,201	Valid
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	0,851	0,252	0,201	Valid
8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	0,790	0,803	0,201	Valid
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	0,783	0,853	0,201	Valid
10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	0,859	0,846	0,201	Valid
Responsiveness					
11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	0,872	0,843	0,201	Valid
12	Kru bersedia membantu dengan	0,852	0,881	0,201	Valid



	sigap saat dibutuhkan				
13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	0,875	0,789	0,201	Valid
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	0,858	0,851	0,201	Valid
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	0,799	0,822	0,201	Valid
<i>Assurance</i>					
16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	0,859	0,829	0,201	Valid
17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	0,724	0,789	0,201	Valid
18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	0,832	0,789	0,201	Valid
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	0,704	0,843	0,201	Valid

Tabel 2. Uji Validitas (Lanjutan)

Tabel 2. Uji Validitas (Langgatan)							
No	Atribut	R _{Hitung}		R _{Tabel}	Keterangan		
		Persepsi	Harapan				
<i>Tangible</i>							
20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	0,767	0,859	0,201	Valid		
<i>Emphaty</i>							
21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	0,753	0,817	0,201	Valid		
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	0,802	0,806	0,201	Valid		
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	0,769	0,859	0,201	Valid		
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	0,822	0,813	0,201	Valid		
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	0,851	0,764	0,201	Valid		

Sumber: Pengolahan Data

Hasil akhir uji validitas kuesioner persepsi dan harapan pelanggan ini menunjukkan seluruh variabel telah memiliki nilai R_{hitung} di atas R_{tabel}. Dengan demikian semua variabel dalam kuesioner persepsi dan harapan pelanggan ini dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software Microsoft Excel*. Data dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (*Succficlent Reliability*). Hasil



rangkuman pengolahan uji reliabilitas secara keseluruhan baik persepsi dan harapan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
1	Persepsi	0,972	25	Reliabel
2	Harapan	0,948	25	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data

Hasil *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner Persepsi responden memperlihatkan angka sebesar 0,972 dimana $> 0,60$ (*Succficlent Reliability*) dan Hasil *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner harapan responden memperlihatkan angka sebesar 0,948 dimana $> 0,60$ (*Succficlent Reliability*) maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner persepsi responden cukup reliabel dijadikan sebagai alat pengambilan data.

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner kualitas pelayanan, maka dibuatlah rekapitulasi jumlah data persepsi dan harapan.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi dan Harapan

Atribut	Persepsi					Total	Harapan					Total
	SP	P	CP	KP	TP		SP	P	CP	KP	TP	
1	130	156	69	14	1	370	240	136	30	4	2	412
2	170	148	57	8	2	385	220	136	45	4	1	406
3	180	128	63	10	2	383	235	132	27	10	2	406
4	95	120	90	28	3	336	190	136	54	12	0	392
5	115	128	105	8	2	358	145	196	42	4	2	389
6	95	116	105	18	4	338	225	132	39	8	1	405
7	90	128	96	22	3	339	220	128	51	2	1	402
8	100	144	102	12	0	358	185	152	51	8	0	396
9	95	144	81	20	4	344	205	160	36	2	2	405
10	80	176	87	14	0	357	160	200	27	8	1	396
11	80	136	102	18	3	339	160	200	24	10	1	395
12	100	108	105	24	2	339	180	184	27	10	0	401
13	85	120	111	18	3	337	165	200	27	8	0	400
14	105	104	105	22	3	339	145	216	33	2	1	397
15	85	128	111	18	1	343	155	188	48	2	1	394
16	90	164	75	18	3	350	210	136	48	6	1	401
17	95	132	120	8	0	355	190	160	48	4	0	402
18	120	140	96	8	1	365	185	160	54	0	1	400
19	95	140	102	12	2	351	195	172	36	0	2	405



20	115	148	84	12	2	361	210	164	24	6	2	406
21	90	104	111	28	1	334	150	188	42	10	0	390
22	90	88	114	34	1	327	140	196	45	8	0	389
23	95	112	117	16	2	342	160	196	36	4	1	397
24	95	100	117	26	0	338	150	192	36	10	1	389
25	95	108	120	16	2	341	160	188	42	6	0	396

Sumber: Pengolahan Data

Untuk hasil rekapitulasi perhitungan rata-rata dari persepsi dan harapan dari setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan

Tabel 3.1. Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan			
No	Atribut	Rata-rata	
		Persepsi	Harapan
Tangible			
1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	3,854	4,292
2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	4,010	4,229
3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	3,990	4,229
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	3,500	4,083
5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	3,729	4,052
Reliability			
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	3,521	4,219
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,531	4,531
8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	3,729	4,125
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	3,583	4,219
10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	3,719	4,125

Tabel 5. Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan (Lanjutan)

No	Atribut	Rata-rata	
		Persepsi	Harapan
Responsiveness			
11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	3,531	4,115
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	3,531	4,177
13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	3,510	4,167
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	3,531	4,135
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	3,573	4,104
Assurance			



16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	3,646	4,177
17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	3,698	4,188
18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	3,802	4,167
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	3,656	4,219
20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	3,760	4,229
<i>Emphaty</i>			
21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	3,479	4,063
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	3,406	4,052
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	3,563	4,135
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	3,521	4,052
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	3,552	4,125

Sumber: Pengolahan Data

Perhitungan menggunakan *servqual score* untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan didapat dengan menggunakan persamaan rumus dibawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Atribut 1: } S (\text{dimensi}) &= P - H \\ &= 3,854 - 4,292 = -0,438 \end{aligned}$$

Nilai *servqual score* negatif memberikan indikasi pelanggan kurang puas terhadap tingkat pelayanan yang sudah ada. Hasil nilai *servqual score* dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Perhitungan Nilai *Servqual* (GAP) per Atribut

No	Atribut	Rata-rata		Servqual Score (GAP)
		Persepsi	Harapan	
Tangible				
1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	3,854	4,292	-0,438
2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	4,010	4,229	-0,219
3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	3,990	4,229	-0,240
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	3,500	4,083	-0,583

Tabel 6. Perhitungan Nilai *Servqual* (GAP) per Atribut (Lanjutan)

No	Atribut	Rata-rata		Servqual Score (GAP)
		Persepsi	Harapan	
5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	3,729	4,052	-0,323

Reliability



6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	3,521	4,219	-0,698
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,531	4,531	-1,000
8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	3,729	4,125	-0,396
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	3,583	4,219	-0,635
10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	3,719	4,125	-0,406
<i>Responsiveness</i>				
11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	3,531	4,115	-0,583
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	3,531	4,177	-0,646
13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	3,510	4,167	-0,656
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	3,531	4,135	-0,604
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	3,573	4,104	-0,531
<i>Assurance</i>				
16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	3,646	4,177	-0,531
17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	3,698	4,188	-0,490
18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	3,802	4,167	-0,365
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	3,656	4,219	-0,563
20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	3,760	4,229	-0,469
<i>Emphaty</i>				
21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	3,479	4,063	-0,583
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	3,406	4,052	-0,646
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	3,563	4,135	-0,573
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	3,521	4,052	-0,531
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	3,552	4,125	-0,573

Sumber: Pengolahan Data

Dari nilai perhitungan gap diatas tersebut akan dilakukan perangkingan atau diurutkan dari hasil nilai gap terbesar sampai nilai gap terkecil yang dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai *Servqual* (GAP) per Atribut Setelah Diurutkan

No	Atribut	Nilai <i>Servqual</i> (GAP) per Atribut Tanpa Bobot	Rank
X7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	-1,000	1
X6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	-0,698	2

**Tabel 7.** Nilai *Servqual* (GAP) per Atribut Setelah Diurutkan (Lanjutan)

No	Atribut	Nilai <i>Servqual</i> (GAP) per Atribut Tanpa Bobot	Rank
X13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	-0,656	3
X12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	-0,646	4
X22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	-0,646	5
X9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	-0,635	6
X14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	-0,604	7
X4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	-0,583	8
X21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	-0,583	9
X11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	-0,583	10
X23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	-0,573	11
X25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang	-0,573	12
X19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	-0,563	13
X24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	-0,531	14
X15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	-0,531	15
X16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	-0,531	16
X17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	-0,490	17
X20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	-0,469	18
X1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	-0,438	19
X10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	-0,406	20
X8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	-0,396	21
X18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	-0,365	22
X5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	-0,323	23
X3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	-0,240	24
X2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	-0,219	25

Sumber: Pengolahan Data



Berdasarkan Tabel 7 di atas, seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap *Servqual* yang bernilai negatif, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima pelanggan secara keseluruhan masih berada di bawah tingkat harapan. Namun demikian, tidak semua atribut memiliki tingkat urgensi perbaikan yang sama. Oleh karena itu, penentuan prioritas perbaikan dilakukan berdasarkan tingkat besarnya nilai gap negatif yang diperoleh. Atribut pada peringkat 1 sampai dengan 6 merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan karena memiliki nilai gap negatif terbesar, sedangkan atribut pada peringkat 7 sampai dengan 25 memiliki nilai gap negatif yang relatif lebih kecil sehingga perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap.

Setelah diperoleh nilai persepsi dan harapan responden maka dilakukan perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi untuk mengetahui dimensi mana yang harus lebih diutamakan dalam perbaikan demi kualitas pelayanan yang baik. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} S(\text{dimensi}) &= P - H \\ &= 3,817 - 4,117 \\ &= -0,360 \end{aligned}$$

Rekapitulasi perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Perhitungan *Servqual* Score Per Dimensi

No	Atribut	Rata-rata		Servqual Score (GAP)
		Persepsi	Harapan	
Tangible				
1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	3,854	4,292	-0,438
2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	4,010	4,229	-0,219
3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	3,990	4,229	-0,240
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	3,500	4,083	-0,583
5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	3,729	4,052	-0,323
Rata-rata		3,817	4,177	-0,360
Reliability				
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	3,521	4,219	-0,698
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	3,531	4,531	-1,000
8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	3,729	4,125	-0,396
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	3,583	4,219	-0,635
10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	3,719	4,125	-0,406
Rata-rata		3,617	4,244	-0,627
Responsiveness				
11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	3,531	4,115	-0,583
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	3,531	4,177	-0,646



13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	3,510	4,167	-0,656
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	3,531	4,135	-0,604

Tabel 8. Hasil Perhitungan *Servqual Score* Per Dimensi (Lanjutan)

No	Atribut	Rata-rata		Servqual Score (GAP)
		Persepsi	Harapan	
Responsiveness				
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	3,573	4,104	-0,531
Rata-rata		3,535	4,140	-0,604
Assurance				
16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	3,646	4,177	-0,531
17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	3,698	4,188	-0,490
18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	3,802	4,167	-0,365
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	3,656	4,219	-0,563
20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	3,760	4,229	-0,469
Rata-rata		3,712	4,196	-0,484
Emphaty				
21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	3,479	4,063	-0,583
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	3,406	4,052	-0,646
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	3,563	4,135	-0,573
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	3,521	4,052	-0,531
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	3,552	4,125	-0,573
Rata-rata		3,504	4,085	-0,581

Sumber: Pengolahan Data

Adapun hasil perhitungan nilai *servqual (gap)* per dimensi diurutkan berdasarkan ranking prioritas perbaikan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

Tabel 9. Nilai *Servqual (GAP)* per Dimensi Setelah Diurutkan

No	Dimensi	Nilai <i>Servqual (GAP)</i> per Dimensi Tanpa Bobot	Rank
1	<i>Tangible</i>	-0,360	1
2	<i>Assurance</i>	-0,484	2



3	<i>Emphaty</i>	-0,581	3
4	<i>Responsiveness</i>	-0,604	4
5	<i>Reliability</i>	-0,627	5

Sumber: Pengolahan Data

Berdasarkan Tabel 9 di atas, seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai *Servqual* (GAP) yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan pada seluruh dimensi masih berada di bawah tingkat harapan. Dimensi *Tangible* memiliki nilai gap paling kecil yaitu -0,360 dan berada pada peringkat pertama, sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya, dimensi *Reliability* memiliki nilai gap negatif terbesar yaitu -0,627, yang menunjukkan bahwa dimensi tersebut merupakan dimensi dengan tingkat kesenjangan paling tinggi antara harapan dan persepsi pasien, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam peningkatan kualitas layanan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun hasil rekapitulasi tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian

Tabel 20 Tingkat Kesesuaian				
No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)
		Persepsi	Harapan	
Tangible				
1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	370	412	89,806
2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	385	406	94,828
3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	383	406	94,335
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	336	392	85,714
5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	358	389	92,031
Reliability				
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	338	405	83,457
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	339	435	77,931
8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	358	396	90,404
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	344	405	84,938
10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	357	396	90,152
Responsiveness				



11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	339	395	85,823
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	339	401	84,539
13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	337	400	84,250
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	339	397	85,390
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	343	394	87,056

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian (Lanjutan)

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian (%)
		Persepsi	Harapan	
Assurance				
16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	350	401	87,282
17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	355	402	88,308
18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	365	400	91,250
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	351	405	86,667
20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	361	406	88,916
Emphaty				
21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	334	390	85,641
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	327	389	84,062
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	342	397	86,146
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	338	389	86,889
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	341	396	86,111
Rata-rata				87,277

Sumber: Pengolahan Data

Dari tabel diatas didapatkan rata-rata 87,277% tingkat kesesuaian, dimana dengan nilai tersebut digunakan untuk batas dari pengambilan keputusan dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu rata-rata tingkat kesesuaian tiap atribut. Adapun pengambilan keputusan berdasarkan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut:

**Tabel 11.** Keputusan *Hold & Action*

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan	
			Hold (H)	Action (A)
Tangible				
1	Kendaraan Hiace bersih dan nyaman	89,806	H	
2	Kursi penumpang rapi dan tertata baik	94,828	H	
3	AC berfungsi dengan baik selama perjalanan	94,335	H	
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	85,714		A
5	Tampilan luar dan dalam kendaraan Hiace terlihat mode	92,031	H	
Reliability				
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	83,457		A
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	77,931		A

Tabel 11. Keputusan *Hold & Action* (Lanjutan)

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan	
			Hold (H)	Action (A)
Tangible				
8	Pelayanan Hiace konsisten setiap kali digunakan	90,404	H	
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	84,938		A
10	Rute perjalanan hiace tidak berubah tanpa pemberitahuan.	90,152	H	
Responsiveness				
11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	85,823		A
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	84,539		A
13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	84,250		A
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	85,390		A
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.	87,056		A
Assurance				
16	Kru Hiace bersikap sopan kepada penumpang	87,282	H	
17	Saya merasa percaya terhadap pelayanan Hiace	88,308	H	
18	Kru memiliki pengetahuan yang cukup tentang layanan dan rute	91,250	H	
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	86,667		A
20	Saya merasa aman selama menggunakan jasa Hiace.	88,916	H	

*Emphaty*

21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	85,641	A
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	84,062	A
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	86,146	A
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	86,889	A
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	86,111	A

Sumber: Pengolahan Data

Berikut adalah atribut pelayanan dalam kategori *Action* (A) atau dalam kategori butuh perbaikan dengan nilai tingkat kesesuaian di bawah 87,277% dapat dilihat pada Tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12. Atribut Kategori *Action* (A) atau Butuh Perbaikan

X	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan <i>Action</i> (A)
4	Penampilan kru Hiace rapi dan sopan	85,714	A
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	83,457	A
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	77,931	A
9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	84,938	A
11	Kru Hiace cepat merespons kebutuhan penumpang.	85,823	A

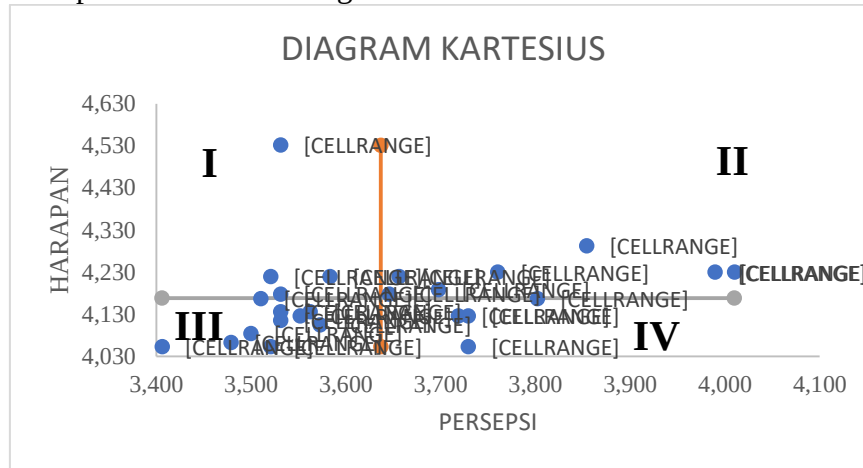
Tabel 12. Atribut Kategori *Action* (A) atau Butuh Perbaikan (Lanjutan)

X	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan <i>Action</i> (A)
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	84,250	A
13	Bantuan dari kru mudah didapatkan selama perjalanan	85,390	A
14	Kru merespons pertanyaan penumpang dengan cepat	87,056	A
15	Kru tanggap terhadap keluhan atau masalah penumpang.		A
19	Kru Hiace memiliki pengalaman dalam menangani penumpang	86,667	A
21	Kru memperhatikan kebutuhan setiap penumpang secara personal	85,641	A
22	Kru mampu memahami kondisi penumpang	84,062	A
23	Kru bersedia mendengarkan masukan dan keluhan penumpang	86,146	A
24	Kru Hiace sabar dalam berbagai karakter penumpang	86,889	A
25	Kru berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi penumpang.	86,111	A



Sumber: Pengolahan Data

Diagram kartesius adalah bagan terpisah empat bagian yang dibatasi oleh dua garis perpotongan langsung ke titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata skor tingkat persepsi dan Y merupakan skor tingkat harapan. Adapun pengelompokan atribut kedalam setiap kuadrat *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dibuat berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber: Pengolahan Data

Dari gambar diagram kartesius diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran 1 yaitu pada atribut nomor, yaitu X6, X7, X9 dan X12.

Hasil analisis metode uji gap dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan tingkat pelayanan Hiace belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimana hasil uji gap antara persepsi nasabah dan ekspektasi pelanggan secara keseluruhan memiliki nilai -11,10 (negatif), yang artinya terdapatnya kesenjangan antara atribut pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan atribut pelayanan yang di harapkan pelanggan. Pada analisis selanjutnya, yaitu analisis *importance performance analysis* di dapatkan atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran I diagram kartesius. Yang mana atribut-atribut pada kuadran tersebut sangat direkomendasikan untuk di tingkatkan kualitasnya karena faktor ini dianggap penting oleh *nasabah* sedangkan pada pelaksanaanya atribut pelayanan ini masih dibawah harapan *nasabah*.

Dari penelitian ini dapat diketahui prioritas utama yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan Hiace yaitu pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Dimana dalam kedua dimensi ini masuk pada kategori kuadran I pada diagram kartesius. Peneliti mengharapkan langkah-langkah perbaikan setiap atribut pada kuadran I diagram kartesius yang dapat dilakukan oleh Hiace dapat dilihat pada Tabel 13 adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Usulan Perbaikan dan peningkatan Kualitas Layanan

X	Pertanyaan	Dimensi	Usulan
6	Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal	<i>Reliability</i>	Melakukan pengawasan jadwal keberangkatan dan kedatangan secara rutin agar sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
7	Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan	<i>Reliability</i>	Memastikan informasi layanan yang diberikan kepada penumpang sesuai dengan kondisi layanan yang sebenarnya



9	Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan.	<i>Reliability</i>	Meningkatkan kepatuhan kru terhadap standar operasional prosedur layanan yang telah ditetapkan.
12	Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan	<i>Responsiveness</i>	Meningkatkan kesiapsiagaan kru dalam memberikan bantuan kepada penumpang selama perjalanan.

Sumber: Pengolahan Data

1. *Reliability* (Kehandalan)

a. Hiace berangkat dan tiba sesuai jadwal

Ketidaksesuaian waktu keberangkatan dan kedatangan Hiace dengan jadwal yang telah ditentukan menyebabkan penumpang merasa dirugikan karena waktu perjalanan menjadi tidak pasti. Kondisi ini membuat penumpang menilai bahwa layanan yang diberikan belum dapat diandalkan, sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap pelayanan perusahaan.

b. Informasi layanan sesuai dengan yang dijanjikan

Perusahaan perlu memastikan kesesuaian antara informasi layanan yang disampaikan kepada penumpang dengan layanan yang diterima, melalui penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan konsisten agar tidak menimbulkan ketidaksesuaian harapan penumpang.

c. Kru menjalankan tugas sesuai prosedur layanan. *Reliability*

Perusahaan perlu menegaskan kembali pelaksanaan prosedur layanan kepada kru melalui pengarahan dan pengawasan rutin, sehingga setiap kru dapat menjalankan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

a. Kru bersedia membantu dengan sigap saat dibutuhkan *Responsiveness*

Perusahaan perlu meningkatkan kesigapan kru dalam membantu penumpang dengan memberikan pembekalan terkait respons pelayanan, sehingga kru dapat memberikan bantuan secara cepat dan tepat saat dibutuhkan oleh penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa Hiace Lhokseumawe belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai gap (selisih antara persepsi dan harapan) yang bernilai negatif pada seluruh atribut pelayanan dalam lima dimensi. Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan dimensi dengan nilai gap terbesar, yang menunjukkan bahwa aspek ketepatan jadwal, keandalan layanan dan kesesuaian informasi masih menjadi permasalahan utama yang dirasakan oleh pengguna. Sementara itu, dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki nilai gap paling kecil, yang menandakan bahwa kondisi fisik armada dan fasilitas relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya. Selain itu, hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 72,762% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa Hiace Lhokseumawe berada pada kategori puas, namun masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan pengguna secara optimal.

Hasil analisis gap SERVQUAL dan pemetaan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh beberapa atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Atribut-atribut tersebut berada pada Kuadran I (prioritas utama), yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang rendah. Atribut pelayanan yang perlu segera diperbaiki adalah ketepatan jadwal keberangkatan dan



kedatangan Hiace (X6), kesesuaian informasi layanan dengan kondisi sebenarnya (X7), pelaksanaan tugas kru sesuai dengan prosedur layanan (X9) dan Kesiapan kru dalam membantu penumpang saat dibutuhkan (X12).

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Odyk Akbar Nagara, & Andrean Emaputra. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2714–8882).
- Budiman, A., Bethary, R. T., & Hilzams, F. F. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Mahasiswa Fakultas Teknik Untirta (Studi Kasus CilegonTangerang). *Fondasi : Jurnal Teknik Sipil*, 11(1), 13. [https://doi.org/ 10.36055/fondasi.v0i0. 14502](https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.14502)
- Charviandi . (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(2), 206–223.
- Delima, M., & Puspitasari, D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan ImportancePerformance Analysis (Ipa). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(2), 206–223.
- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Ting Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. [https:// doi.org/ 10.30988/jmil.v1i 2.38](https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38)
- Yulistyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis kualitas pelayanan bus pariwisata dengan metode service quality dan importance performance analysis. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 11(2), 144. <https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>
- Zulkifli, Z., Amri, A., Munawar, E., & Anwar, A. (2019). Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Kb Mandiri Di Provinsi Aceh. *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe)*, 3(1), 116–140. <https://doi.org/10.52490/jeskape.v3i1.443>