



Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim pada Pengguna Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru

Irwandi Irwandi^{1,a}, *Nurse Fatimah MZ^{2,b},

^{1,2,)}Institut Agama Islam Diniyyah Pekanbaru, Riau, Indonesia.

Email: ^airwandilibra@gmail.com; ^bnursefatimah.nf@gmail.com;

DOI:

<https://doi.org/10.46963/jam.v6i2.1186>

Cara Mensitasi Artikel ini:

Irwandi, I., & MZ, N, F. (2023). Analisis kepuasan pelayanan aplikasi maxim pada pengguna mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru. *AL-Muqayyad*, 6(2), 116-125. <https://doi.org/10.46963/jam.v6i2.1186>

ABSTRACT

Keywords:

Satisfaction, Service, Maxim

Kata Kunci:

Kepuasan, Pelayanan, Maxim

The title of this study is "Analysis of Maxim Application Service Satisfaction on Users of Islamic Religious Institute (IAI) Diniyyah Pekanbaru Students". The purpose of this study is motivated by the author's observations to determine the extent of customer satisfaction with the maxim application. In order to collect, compile and process the data in this study, the authors used field research methods (field research). Based on the results of the research that the authors have done, it can be concluded that the Maxim Application Service Satisfaction Analysis for Islamic Religious Institute (IAI) Diniyyah Pekanbaru Student Users is good and quite developed. Meanwhile, the Islamic Economics review of the Maxim Application Service Satisfaction analysis for Diniyyah Pekanbaru Islamic Institute (IAI) Student Users has not applied Islamic sharia principles, because the system sometimes harms both drivers and customers.

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Diterima:

13/07/2023

Direvisi:

05/08/2023

Diterbitkan

30/12/2023

***Corresponding**

Author

nursefatimah.nf@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan aplikasi maxim bagi masyarakat. Dalam rangka mengumpulkan, menyusun dan mengolah data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode penelitian lapangan (field research yang mana penulis langsung kelapangan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi). Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim pada Pengguna Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik. Sedangkan tinjauan Ekonomi Syariah terhadap analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim pada Pengguna Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru belum menerapkan prinsip syariat islam, karena sistem yang terkadang merugikan driver maupun pelanggan.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan perdagangan global saat ini tidak terelakkan dengan yang namanya kemajuan dari sebuah teknologi. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan penggunaan smartphone di Indonesia mendorong berbagai perusahaan berbasis online dari dalam maupun luar negeri mengembangkan bisnisnya di Indonesia seperti online shop, transportasi online, dan sebagainya, sehingga hal ini mendorong perkembangan dunia usaha yang pesat dan persaingan bisnis di pasar semakin ketat (Euis rita hartati, 2018).



Meningkatnya intensitas persaingan antar produsen menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing, sehingga menuntut manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaingnya agar dapat memenangkan dalam persaingan bisnis (Desti Ariyani, 2021).

Manajemen perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang akan diberikan (Y. Murdianto, 2019).

Berbagai macam dan jenis bisnis jasa online saat ini semakin beraneka ragam dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan semakin banyaknya bisnis jasa online yang ada menyebabkan pertumbuhan perusahaan jasa online yang semakin banyak juga. Bisnis jasa online yang saat ini sedang meningkat adalah bisnis jasa dibidang transportasi online. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa dibidang transportasi online adalah PT Maxim. Aplikasi maxim ini telah di percaya di dunia 25+ negara, 900+ kota, 5,5 juta+ unduh (<https://sea.taxsee.pro/ID/id-ID/>, 2023). Maxim sendiri telah hadir di Indonesia pada tahun 2018. Maxim adalah sebuah perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi online, dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan aktifitas serta kehidupan sosial yang padat serta menginginkan sesuatu hal yang cepat dan praktis menyebabkan mahasiswa pada Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru menggunakan aplikasi Maxim untuk pemenuhan kebutuhannya. Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk mengetahui tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Maxim, dalam hal ini mahasiswa yang ada pada Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru.

Dari uraian serta penjelasan tujuan dari artikel ini untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pelayanan aplikasi maxim pada pengguna mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) pendekatan ini bertujuan untuk mengungkap pola makna perilaku dan kenyataan yang diberikan oleh anggota (Sugiyono, 2018: 348) dengan mengambil lokasi di Kota Pekanbaru, yang menjadi pertimbangan di Kota Pekanbaru dijadikan penelitian karena sepengetahuan penulis banyak mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru pengguna aplikasi maxim tersebut.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif. Sedangkan metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan induktif serta bersifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas meneliti sebuah objek dengan cara menyelidiki dan

memahami suatu masalah yang telah terjadi untuk nantinya dapat memberikan jawaban terhadap masalah tersebut.

Subjek dalam penelitian ini adalah aplikasi maxim di kota Pekanbaru, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru yang terletak di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 100 /Jl. Kuau, Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yang dilaksanakan dengan cara pengambilan sampel acak, dengan mempertimbangkan responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian sehingga peneliti mengambil sampel sebanyak 35 orang dari 700 orang.

Metode pengecekan keabsahan temuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi. Triangulasi sendiri dapat dimaknai sebagai suatu teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada. (Hardani, 2020: 154).

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data ini adalah, observasi, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya (Husein Umar, 2009 :51), wawancara, yaitu penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide). Di sini yang menjadi responden yaitu driver maxim dan mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru. Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono : 2001 :162) di sini yang menjadi responden adalah driver maxim dan mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru, studi kepustakaan, yaitu penulis mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti (Emzir, 2015 :14), dokumentasi, yaitu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan masih sesuai dengan masalah penelitian. Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan dengan fenomena lain (Muhammad, 2008 :152)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui reduksi data, Reduksi data dapat diartikan sebagai sebuah proses pemilihan data untuk kemudian disederhanakan dan data mentah tadi bisa ter fokuskan menjadi data yang bermakna. (Hardani, 2020).

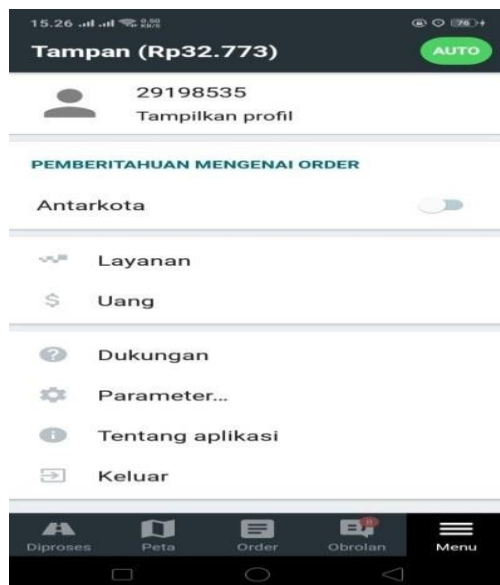
Selanjutnya penyajian data dengan disajikannya data ini, maka peneliti akan lebih mudah memahami apa yang terjadi. Kemudian akan lebih mudah merencanakan apa yang harus dikerjakan, berdasarkan data yang telah dipahami.

Langkah terakhir yakni penarikan kesimpulan. Di mana penarikan kesimpulan ini merupakan pengumpulan data. Kesimpulan yang diperoleh diawal sifatnya sementara dan bisa saja berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung kesimpulan tersebut

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan fakta lapangan diketahui bahwa analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim pada Pengguna Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru. Dari hasil survei serta wawancara penulis menemukan kesimpulan bahwa aplikasi maxim sangat membantu aktivitas keseharian mahasiswa terutama mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru. Aktivitas yang padat serta kegiatan selama perkuliahan sering menggunakan aplikasi maxim terutama saat berangkat dan pulang perkuliahan (Hasil wawancara, Ayu Fitri Mahasiswa IAI Diniyyah Pekanbaru, 2023). Aplikasi maxim juga memudahkan mahasiswa yang tidak memiliki kendaraan untuk pengantaran atau delivery makanan maupun minuman (Hasil wawancara, Aplan Hasibuan IAI Diniyyah Pekanbaru, 2023) selama ada aplikasi maxim saya sangat terbantu untuk **bepergian** ke mana pun baik **ke kampus** ataupun kegiatan di luar kampus (.Hasil wawancara, Khairul Afrianto Mahasiswa IAI Diniyyah Pekanbaru, 2023), kalau cuaca hujan aplikasi ini sangat membantu pengguna yang tidak memiliki kendaraan mobil untuk pengiriman paket barang atau antar jemput orang (Hasil wawancara, Suci Mahasiswa IAI Diniyyah Pekanbaru, 2023, menu yang tersedia di aplikasi maxim sangat membantu keseharian saya dalam usaha yang sangat miliki, seperti menu delivery bike, food & goods, foods & goods dan lain-lain (Hasil wawancara, Nurhalimah Hasibuan IAI Diniyyah Pekanbaru, 2023) Berikut beberapa tampilan menu yang terdapat pada **aplikasi** maxim (Aplikasi Maxim Driver, 2023) :

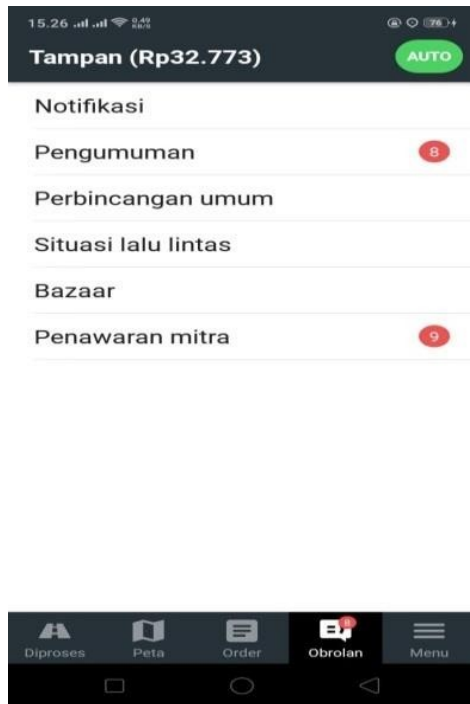
Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5



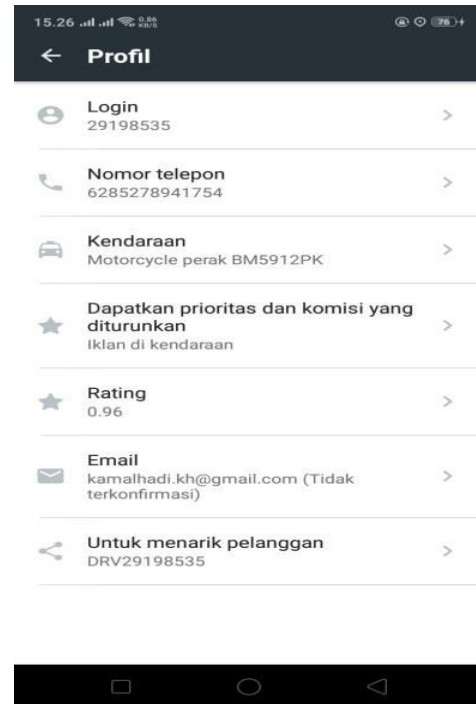
Gambar 6



Gambar 7



Gambar 8



Gambar di atas merupakan bagian dari menu pada aplikasi yang terdapat di driver maxim diantaranya:

1. Gambar 1: Terdiri dari tampilan profil berupa foto driver, layanan aplikasi yang digunakan, petunjuk aplikasi dan menu untuk keluar dari aplikasi.
2. Gambar 2: Terdiri dari seluruh Kecamatan yang terdapat di wilayah **Pekanbaru** yang memuat keterangan tentang jumlah orderan yang tersedia.
3. Gambar 3: Terdiri dari notifikasi/pemberitahuan terkait aplikasi, pengumuman tentang informasi-**informasi** terbaru terkait aplikasi, perbincangan umum **merupakan** komunikasi chat antar driver maxim.
4. Gambar 4: Terdiri dari menu utaman dari aplikasi maxim memuat info tentang orderan yang di tawarkan.
5. Gambar 5: Terdiri dari lokasi yang memiliki orderan terdekat
6. Gambar 6 & 7: Terdiri dari lokasi orderan serta jumlah orderan yang sudah diselesaikan.
7. Gambar 8: Terdiri dari menu untuk masuk ke aplikasi, nomor hand phone driver, jenis **kendaraan** yang digunakan, rating driver.

Selain dari sistem yang lengkap aplikasi maxim juga bisa beroperasi 24 jam nonstop tergantung kesanggupan para driver untuk bekerja, (Hasil wawancara driver maxim, Rujianto, 2023), aplikasi maxim sangat membantu untuk pemenuhan biaya hidup keluarga saya setelah di PHK di tempat kerja sebelumnya dengan rata-rata penghasilan kotor 2 juta sampai 3,5 juta / bulan (Hasil wawancara driver maxim, Kamal, 2023), kami para driver maxim juga dilengkapi atribut khusus selama bekerja

agar bisa memudahkan pelanggan untuk mengetahui keberadaan kami (Hasil wawancara driver maxim, Ucok, 2023).

Selanjutnya tinjauan Ekonomi Syariah terhadap Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim pada Pengguna Mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru. Perkembangan intensitas persaingan dan jumlah pesaing membuat perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik daripada yang dilakukan para pesaing. Hal ini dikarenakan pelanggan semakin selektif dalam pemilihan produk untuk digunakan atau dikonsumsi (Prayuna dan Andjarwati, 2013). Menurut Supranto (2001:201), kualitas adalah suatu kondisi di mana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena itu kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil **perilaku** dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Sedangkan Oliver (2007:31) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan membuat perusahaan harus memahami perilaku maupun memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Ayse, 2007:53).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan.. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus di pertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail dan Haron, 2006).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan suatu produk dari suatu merek, maka umumnya terjadi pelanggan akan terus menerus membeli dan menggunakannya. Hal ini juga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas produk yang telah digunakan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan

dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail dan Haron, 2006).

Selanjutnya landasan yang sangat mendasar yang seharusnya dilakukan dalam kepuasan pelayanan untuk konsumen terdapat dalam (Q.S. Al-Qashash : 77) yaitu (Departemen RI. Al-Quran dan Terjemahannya, 2020) :

وَأَبْتِغِ فِيْمَا آتَاكَ اللهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: Dan carilah pada apa yang Telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Selanjutnya dalam kualitas pelayanan, seorang pelayan harus betul-betul memperlakukan stakeholder sebaik mungkin (Tjiptono, dkk, 1996 : 49) Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam (Q.S Ali Imran ayat 159) disebutkan bahwa (Departemen RI. Al-Quran dan Terjemahannya, 2020):

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللهِ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu **maafkanlah** mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan **bermusyawarahlah** dengan mereka dalam urusan itu[246]. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

Berdasarkan sumber Al-Qur'an serta hasil survei dan wawancara penulis menyimpulkan bahwa tinjauan Ekonomi Syariah terhadap analisis kepuasan pelayanan aplikasi Maxim pada pengguna mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru belum sesuai prinsip syariah karena di dalam **praktiknya** driver maxim kebanyakan tidak menjalankan aplikasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti menetapkan harga bayar yang tidak sesuai dengan harga yang sudah ada pada aplikasi, hal tersebut tentu merugikan pihak konsumen selaku pengguna aplikasi.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis temukan **di lapangan** dan dari pembahasan di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa, analisis kepuasan pelayanan aplikasi Maxim pada pengguna mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru sangat membantu aktivitas keseharian mahasiswa terutama mahasiswa Institut Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru. Tinjauan ekonomi syariah terhadap analisis kepuasan pelayanan aplikasi Maxim pada pengguna mahasiswa **Institut** Agama Islam (IAI) Diniyyah Pekanbaru belum sesuai prinsip syariah karena di dalam **praktiknya** driver maxim kebanyakan tidak menjalankan aplikasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti menetapkan harga bayar yang tidak sesuai dengan harga yang sudah ada pada aplikasi, hal tersebut tentu merugikan pihak konsumen selaku pengguna aplikasi.

REFERENSI

- Aspiani. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar. Makassar
- Ayse Ozfer Ozcelik, L. S.A. a. M. S. S. 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, 2(1) 43-50.
- Desti Ariyani (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Maxim terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Pieces Framework dan Importance Performance Analysis. Makasar
- Departemen RI. (2020). Al-Quran dan Terjemahannya. Sinar Baru Algasindo. Bandung
- Emzir. (2019). Analisis Data : Mewtodologi Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT. Raja Rrafindo Persada)
- Hardani Dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Husein Umar. (2019). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D.N., and Isa, S.M. 2006. Service Qualtiy Cliente Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseptionis of Malaysia Public Listen Companys. *Manajerial Auditing Journal*, 21(7), pp:738- 756.
- M. Burhan Bungin. (2019) Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Prenada Media Group.
- Muhammad. (2018). Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Murah Syahrial. (2021). Kualitas pelayanan dalam Islam (Perspektif Alqur'an dan Hadits) . *Jurnal IndraTech*. Volume 2 No 2
- Oliver, Sandra. 2007. Strategi Public Relations. Jakarta : Esensi.
- Praywana, Helena P dan Andjarwati, Anik L. 2013. Pengaruh Penggunaan Celebrity Endorce Irvan Bachdim dan Event Sponsorship Terhadap Citra Merek Minuman Isotonic Pocarissweat. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), h:307-317

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiarto, Eko. (2015). *Menyusun proposal penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Tjiptono, Fandi. (1996) *Manajemen Jasa, Edisi Ketiga*, Andi Offset, 1996. Yogyakarta
- Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. (2019). Perdanakusuma, “Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus GoJek Kota Malang),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1. (<https://sea.taxsee.pro/ID/id-ID/>, 2023).