

## Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia

### *Development of Service Quality Research Trends in Indonesia*

Umar Reza Saputra, Endang Larasati, Tri Yuniningsih, Retno Sunu Astuti & Teuku Afrizal\*

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang

Diterima: 22 Mei 2021 Direview: 22 Mei 2021; Disetujui: 14 Agustus 2021

\*Corresponding Email : [teukurian@lecturer.undip.ac.id](mailto:teukurian@lecturer.undip.ac.id)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan gambaran terkait dengan perkembangan penelitian tentang kualitas pelayanan di Indonesia yang diambil jurnal terakreditasi Sinta 2 di Indonesia dan memberikan gambaran tentang konsep yang sering digunakan oleh peneliti di Indonesia sehingga dapat memunculkan kebaruan atau pengembangan tentang penelitian kualitas pelayanan yang beragam. Sampel yang digunakan adalah artikel tentang kualitas pelayanan dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2020 yang membahas mengenai kualitas pelayanan. Metode dalam penelitian ini yaitu *charting the field*, merupakan teknik penelusuran untuk mengklasifikasikan artikel dengan kriteria yang ditetapkan yaitu berdasarkan metode penelitian, konten penelitian (variabel penelitian), sektor penelitian yang digunakan oleh peneliti di Indonesia. Hasil temuan diperoleh artikel sejumlah 167 yang terdapat dalam 29 jurnal terakreditasi Sinta 2 di Indonesia yang telah memenuhi kriteria. Kemudian artikel diklasifikasikan berdasarkan metode penelitian, konten penelitian (variabel penelitian) dan sektor penelitian. Simpulan dari penelitian ini yaitu metode penelitian yang digunakan didominasi oleh metode kuantitatif. Variabel independen yang digunakan oleh peneliti tersebut didominasi oleh kualitas pelayanan. Variabel dependen didominasi oleh kepuasan pelanggan. Jurnal yang mendominasi penelitian mengenai kualitas pelayanan adalah Jurnal Aplikasi Manajemen. Penelitian tentang kualitas pelayanan Indonesia sebagian besar dilakukan pada sektor swasta.

**Kata Kunci:** Bibliografi; *Literature Review*; Metode Analitik; *Charting The Field*; Kualitas Pelayanan

#### Abstract

*This study aims to be able to provide an overview related to the development of research on service quality in Indonesia taken by the accredited journal Sinta 2 in Indonesia and provide an overview of concepts that are often used by researchers in Indonesia so that they can bring up novelty or development of various service quality research. The sample used is an article on service quality from 2007 to 2020 which discusses service quality. The method in this study, charting the field, is a search technique for classifying articles with established criteria, namely based on research methods, research content (research variables), research sectors used by researchers in Indonesia. The findings obtained were 167 articles contained in 29 accredited journals of Sinta 2 in Indonesia that had met the criteria. Then the articles are classified based on the research method, research content (research variables) and research sector. The conclusion of this research is that the research method used is dominated by quantitative methods. The independent variable used by the researcher is dominated by service quality. The dependent variable is dominated by customer satisfaction. The journal that dominates research on service quality is the Journal of Management Applications. Research on the quality of service in Indonesia is mostly conducted in the private sector. Keywords: Bibliography; Literature Review; Analytical Methods; Charting The Field; Service quality*

**How to Cite:** Saputra, U.R. Larasati, E. Yuniningsih, T., Astuti, R.S. & Afrizal, T., (2021). Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4(2): 728-756.



## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan seringkali digunakan sebagai parameter oleh pelanggan sebagai penentu dari citra atau nilai suatu instansi lembaga (Sarmini, 2019). Dengan kata lain penyedia layanan harus selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan demi menjaga kesan yang baik kepada pelanggan serta dalam penyelenggaraan pelayanan harus memperhatikan standar prosedur yang telah ditetapkan. Standar pelayanan diartikan sebagai acuan untuk dapat dijalankan oleh pemberi maupun penerima layanan atas kepastian dari proses layanan (Marlindawaty, 2020). Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang ada, instansi dituntut untuk berkompeten dalam menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan.

Sektor swasta sampai dengan sektor pemerintah pada saat ini terus memperhatikan kepuasan pelanggan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan. Berbagai strategi terus diupayakan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan terbaik untuk dapat memenangkan hati pelanggan. Hal tersebut tidaklah mudah dikarenakan pelanggan yang dihadapi sangat beragam. Namun tentu saja hal tersebut harus selalu diberikan layanan terbaik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan (Prihastono, 2012).

Penelitian tentang kualitas pelayanan di Indonesia telah banyak dilakukan di Indonesia seperti yang dilakukan oleh (Fitriani, 2018), (Annisa, 2011), (Khusaeni, 2016), (Hermanto, 2013), (Risal, 2019), (Tiza & Susanti, 2019), (Murdifin, 2020), dan (Marlius & Ananda, 2020). Dari beberapa penelitian tersebut didapatkan hasil yang beragam dan menarik untuk diteliti kembali terkait dengan kualitas pelayanan. Mulai berkembangnya jurnal bidang manajemen, bisnis, pemerintah dan administrasi publik di Indonesia dengan pesat menjadikan peneliti untuk dapat mencoba mendokumentasikan dan mengevaluasi hasil penelitian tersebut dan meneliti lebih lanjut bagaimana perkembangan penelitian mengenai kualitas pelayanan di Indonesia dalam bentuk bibliografi.

Penelitian ini termotivasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Dewi *et al.*, 2018) yang mengkaji mengenai penelitian bibliografi perkembangan penelitian di bidang pengungkapan di Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk mengkaji penelitian dalam bidang kualitas pelayanan di Indonesia dengan menggunakan metode yang sama dengan menggunakan 167 artikel yang tersebar dalam 29 jurnal terakreditasi Sinta 2 di bidang Manajemen, Bisnis, Administrasi Publik dan Pemerintahan di Indonesia selama periode 14 tahun (2007 sampai dengan 2020). Jurnal terakreditasi dipilih sebagai bahan pengamatan karena artikel yang dimuat dalam jurnal tersebut sebelumnya telah melewati seleksi yang ketat sehingga artikel yang diterbitkan memiliki kredibilitas dan kualitas yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan "*charting the field*" dan "*analyzing the community*" yang digunakan untuk menganalisis dan memetakan perkembangan penelitian mengenai kualitas pelayanan selama kurun waktu 14 tahun terakhir dari beberapa jurnal terakreditasi di Indonesia.

Kontribusi dari penelitian ini yaitu pertama, mengklasifikasikan konten penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan sektor yang diteliti, variabel penelitian dan metode penelitian. Kedua, artikel ini memberikan gambaran kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengevaluasi dan menganalisis beberapa variabel, konten atau metode penelitian yang masih jarang dilakukan di Indonesia yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode "*charting the field*". Metode ini merupakan metode yang dikembangkan oleh (Hesford *et al.*, 2006) dan juga telah digunakan oleh peneliti di Indonesia seperti (Dewi *et al.*, 2018) dan (Wigati *et al.*, 2019). Metode "*charting the field*" ini adalah metode penelusuran untuk mengklasifikasikan artikel berdasarkan kriteria yaitu berdasarkan metode penelitian, konten penelitian (variabel penelitian), dan sektor penelitian. Dalam metode ini peneliti melakukan penelusuran artikel tentang kualitas pelayanan didalam 29 jurnal terakreditasi Sinta 2, kemudian dikelompokkan berdasarkan sektor penelitian (populasi), konten penelitian berdasarkan variabel penelitian dan metode penelitian. Sampel dalam



penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1. Pemilihan jurnal sebagai sampel dalam penelitian ini telah sesuai dengan kriteria yaitu: pertama, jurnal terakreditasi Sinta 2 tahun 2021. Kedua, jurnal tersebut dapat diakses secara *online*. Peneliti memilih secara terstruktur dan sistematis seluruh artikel yang diterbitkan disetiap jurnal tersebut. Ketiga, hanya memilih artikel yang terkait dengan kualitas pelayanan di Indonesia.

Tahap pemilihan sampel: pertama, peneliti mencari data mengenai jurnal terakreditasi Sinta 2 oleh DIKTI melalui *website* <https://sinta.ristekbrin.go.id/journals?q=&search=1&sinta=2>. Kedua, peneliti membuka persatu jurnal dalam bidang manajemen, bisnis, administrasi publik dan pemerintahan. Ketiga, disetiap jurnal tersebut peneliti mengetik pada kolom *search* kata “kualitas pelayanan” atau “*service quality*”, pada tahap ini setelah peneliti mengetik kata kunci tersebut dan jika tidak menemukan artikel yang terkait maka jurnal tersebut kamu keluarkan dari populasi yang awalnya 39 jurnal menjadi 29 jurnal. Keempat, peneliti mendownload setiap artikel yang terdapat pada jurnal tersebut. Kelima, peneliti mengklasifikasikan artikel kedalam tabulasi data berdasarkan judul, variabel, populasi dan sampel, hasil serta nama penulis dan tahun terbit.

Tabel 1. Daftar Nama Jurnal

No	Nama Jurnal	Institusi	Jumlah Artikel
1	Jurnal Bisnis dan manajemen	Universitas Padjajaran	4
2	Jurnal manajemen dan Kewirausahaan	Univeritas Kristen Petra	14
3	JAM: Jurnal Apliakasi Manajemen	Universitas Brawijaya	33
4	Jurnal Manajemen Indonesia (JMI)	Universitas Telkom	10
5	Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen	Universitas Mercu Buana	17
6	JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen	Universitas Islam Malang	1
7	Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan	Universitas Udayana	6
8	Matrik : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer	Universitas Bumigora	1
9	Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	Universitas Gadjah Mada	11
10	Jurnal Manajemen	Universitas Tarumanegara	5
11	JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)	Universitas Negeri Semarang	7
12	Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen	Institut Pertanian Bogor	3
13	Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri	Univversitas Brawijaya	2
14	Jurnal Manajemen & Agribisnis	Institut Pertanian Bogor	3
15	Jurnal Manajemen Teknologi: <i>Indonesian Journal for the Science of Management</i>	Institut Teknologi Bandung	3
16	JMMR (Jurnal <i>Medicoeticolegal</i> dan Manajemen Rumah Sakit)	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	8
17	BISMA (Bisnis dan Manajemen)	Universitas Negeri Surabaya	8
18	Jurnal Ekonomi dan Bisnis	Universitas Kristen Satya Wacana	4
19	Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis	Universitas Udayana	1
20	IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam	Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	1
21	Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam	STAIN Kudus	4
22	JSINBIS: Jurnal Sistem Informasi Bisnis)	Universitas Diponegoro	1
23	Jurnal Siasat Bisnis	Universitas Islam Indonesia	5
24	AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan	Universitas Padjajaran	3
25	Jurnal Pendidikan Ekonomi & Bisnis (Edisi Elektronik)	Universitas Negeri Jakarta	3

No	Nama Jurnal	Institusi	Jumlah Artikel
26	BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi	Universitas Indonesia	4
27	JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)	Universitas Gadjah Mada	1
28	Inovasi: jurnal Politik dan Kebijakan	Kementerian Dalam Negeri	1
29	Jurnal Studi Pemerintahan	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	3

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tren perkembangan penelitian tentang kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan di Indonesia (lihat Gambar 1). Temuan selanjutnya yaitu mengenai metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, metode kualitatif, dan metode lainnya (lihat Gambar 2). Selanjutnya terkait dengan konten penelitian yang digunakan menunjukkan bahwa berdasarkan Variabel Independen, Variabel Dependen, Variabel *intervening* dan Variabel Moderating. Kemudian sektor penelitian diklasifikasikan pada sektor publik, sektor swasta dan lainnya (lihat Gambar 3).

Penelitian ini menggunakan artikel sejumlah 167 yang diperoleh dari 29 jurnal terakreditasi nasional Sinta 2 yang telah memenuhi kriteria. Adapun untuk setiap artikel yang digunakan dalam penelitian ini peneliti sajikan dalam tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Daftar Artikel Sampel

No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
1	JBM	<i>Consumers' Purchase Intention: Influencing Factors Unveiled At Korean Thematic Café (Case Study: Chingu Café)</i>	Harimukti Wandebori, Vinon Wijaya	2017
2	JBM	<i>The Influence Of Motivation On Quality Service Delivery In Decentralised Indonesia</i>	EDDY S. SOEGOTO	2017
3	JBM	<i>The Influence Of National Health Insurance Members' Family Satisfaction On Repurchasing Intention Of RSMC Hospital's Inpatient Care Facility</i>	JOELIATY, NINUK NURJAYANTI	2018
4	JBM	<i>The Marketing Of Higher Education: Managing Student Loyalty Based On Tuition Fee Policy And Service Quality</i>	Yunia Wardi, Abror, Okki Trinanda	2018
5	JMK	Analisa Kepuasan <i>Senior Market</i> Terhadap Kualitas Layanan Di Hotel Bintang 4 Dan Bintang 5 Di Surabaya	Maria Tampubolon, Perdani Sukmaningrum	2007
6	JMK	Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya	Thomas Stefanus Kaihatu	2008
7	JMK	<i>The Influence Of The Morale And The Commitment Of Administration Staff Towards The Organizational Citizenship Behavior And Its Impact Towards Service Quality Performance At Private Universities In Surabaya-Indonesia</i>	S. Pantja Djati and Michael Adiwijaya	2009
8	JMK	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri	Rachmad Hidayat	2009
9	JMK	Analisis Komitmen ( <i>Affective, Continuance Dan Normative</i> ) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Samsat Di Propinsi Kalimantan Timur)	Muchtar Hidayat	2010



No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
10	JMK	Korelasi <i>Zone-Of-Tolerance</i> Pada <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Value</i> Di Pmk (Pemadam Kebakaran) Surabaya	Diah Dharmayanti dan Zeplin Jiwa Husada Tarigan	2010
11	JMK	Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Singaraja-Bali)	Ketut Gunawan, Sundring Pantja Djati	2011
12	JMK	Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian Pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)	sukezi	2011
13	JMK	Pengaruh <i>Market Orientation</i> Terhadap <i>Service Quality</i> , <i>Satisfaction</i> Dan <i>Loyalty</i> Pelanggan Toko Buku Gramedia Di Jawa Timur	FX Agus Subroto	2013
14	JMK	Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Korporat Untuk Acara Mice Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Hsth	Agus Prihanto	2013
15	JMK	<i>The Influence Of Service Quality And Store Atmosphere On Customer Satisfaction</i>	Miswanto, Yesi Ria Angelia	2017
16	JMK	<i>The Impact Of Total Quality Management On Service Quality, Customer Engagement, And Customer Loyalty In Banking</i>	Rosa Harimurti, Tatik Suryani	2019
17	JMK	<i>The Effect Of Service Quality, Perceived Value And Mediating Effect Of Brand Image On Brand Trust</i>	Awalludin Fajar Brata Wijaya, Surachman, Mugiono	2020
18	JMK	<i>The determinant of web site quality and e-Service quality At sme in indonesia</i>	Tatik Suryani, Abu Amar Fauzi, Moch. Nurhadi	2020
19	JAM	PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ORIENTASI LAYANAN DAN STRATEGI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif)	Nova Retnowati, Eka Afnan Troena, Mintarti Rahayu, Munawar Ismail	2008
20	JAM	Pengaruh Citra, Reputasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa PTS Di Jawa Timur (Studi Pada STIE Dengan Program Studi Terkreditasi)	Pribanus Wantara	2008
21	JAM	Komitmen Manajemen, Pemasaran Internal, Kepuasan Kerja Karyawan Dan Perilaku Positif Karyawan Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Tipe B Dan C Di Kalimantan Tengah)	Lelo Sintani	2008
22	JAM	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Parkit Di Mega Mall A. Yani Pontianak	Lidia chronika, Lamria Mangunsong, Narsih	2008
23	JAM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) (Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Di Makassar)	Idayanti Nursyamsi	2008
24	JAM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batu	M. Khoiru Rusydi, Fathoni	2008
25	JAM	Pengaruh Dimensi Servqual Terhadap Dimensi Kualitas Relasional Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Beli Ulang Dan Loyalitas (Studi Pada Usaha Ritel Di Kota Makassar)	H. Baharuddin Latief	2012



No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
26	JAM	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Propinsi Riau)	Achmad Tavip Junaedi, Djumilah Hadiwidjojo, Eka Afnan Troena, Iwan Triyuwono	2012
27	JAM	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Dimediasi <i>Customer Value</i> , Dan <i>Customer Trust</i> (Studi Pada Pengguna Jasa PT Pos Indonesia Persero Malang 65100)	Suharto	2012
28	JAM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Debitur Kredit Produktif (Studi Pada Kantor Cabang BNI SKC Malang)	I Wayan Jaman Adi Putra	2012
29	JAM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga (Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari)	Ishak Awaluddin, Margono Setiawan	2012
30	JAM	Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Profitabilitas Usaha Koperasi Produksi Susu Peternakan	Alan Sugandi	2013
31	JAM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Verifikasi Impor Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di PT Surveyor Indonesia (Persero)	Aliftia Rizki Annisa	2014
32	JAM	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Karyawan Perusahaan Daerah Sulawesi Selatan	M. Yahya, Sapinah, Suwardi Annas	2014
33	JAM	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Kawasan Industri	Hendra Lesmana, Djumilah Hadiwidjojo	2014
34	JAM	Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu Di Kota Semarang Dengan Penerapan <i>Hard Skill</i> Dan <i>Soft Skill</i>	Tantri Widiastuti Elma Muncar Aditya Ekayana Sangkasari Paranita	2015
35	JAM	Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur)	Syachrumsyah Asri	2015
36	JAM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor	Adityawarman Adil Muhammad Syamsun Mukhamad Najib	2016
37	JAM	Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa Dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik Di SMK Negeri Rembang, Pasuruan, Jawa Timur)	A. Khusaeni	2016
38	JAM	Pengaruh Kualitas Kepuasan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri	Hendra Lesmana	2016
39	JAM	<i>Customer Participation And Quality Of Service In Improving Loyalty Visitors In Tourism Park</i>	Sahnaz Ubud	2017
40	JAM	<i>Analysis Of The Influence Of Excellent Service Training On Inpatient Satisfaction In Rsia Puri Bunda Malang</i>	Kurnia Widyaningrum, Ahsan	2017



No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
41	JAM	<i>The Effect Of Outpatient Pharmaceutical Service Quality On Patient Loyalty Through Patient Satisfaction Of Karsa Husada General Hospital Batu</i>	Sapta Dwi Insani, Lukman Hakim, Kurnia Widyaningrum	2017
42	JAM	<i>The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan</i>	Maya Dewi H, Tita Hariyanti, A. Rudijanto	2017
43	JAM	<i>Effect Of Patient-Centered Care On Service Quality And Satisfaction Level Of Bpjs Inpatients In Baptist Hospital Batu</i>	Estri Aditya Pradani, Fatchur Rohman, Siswanto	2018
44	JAM	<i>The Effect Of The Quality Of Pharmaceutical Service On Outpatient Satisfaction Of Amelia Hospital</i>	Sahat Manampin Siashsan, Lukman Hakim, Tita Hariyanti	2018
45	JAM	<i>The Effect Of Service Quality On Customer Retention Through Commitment And Satisfaction As Mediation Variables In Java Eating Houses</i>	Sulva Widya Sari, Sunaryo, Mugiono	2018
46	JAM	<i>The Strategy Of Improving Agritourism Service At Setiya Aji Flower Farm By Using Ipa-Kano Approach</i>	Indah Arum Ganestyani, Jamhari, Masyhuri	2019
47	JAM	<i>The Influence Of Leadership Style On Service Quality In Higher Education: A Study At A Social Science Faculty</i>	Andy Fefta Wijaya, Catrine Ana Prastyari, Armanu	2019
48	JAM	<i>Effect Of The Service Quality On Tutoring Customer's Word Of Mouth And Satisfaction In Malang City</i>	Teresia Purnomo Salim, Mintarti Rahayu, Sudjatno	2019
49	JAM	<i>Customer Loyalty, Through Customer Satisfaction In Customers Pt. Xyz</i>	Liliana Dewi	2020
50	JAM	<i>Building Consumer Satisfaction To Improve Consumer Trust Through Service Quality And Consumer Experience In Jne Pekanbaru</i>	A. Tavip Junaedi, Evelyn Wijaya, Megawati Manullang	2020
51	JAM	<i>The Role Of The Tourist Information Center (Tic) Of Soekarno Hatta Airport In The Choice Of Tourist Destinations Based On Tourist Characteristics And Services</i>	Agung Setiawan, Jono M. Munandar, Ma'mun Sarma	2020
52	JMI	<i>Pengaruh Empathy, Assurance Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Nsabab PT. Pudential Life Assurance Bandung</i>	Tjahjono Djatmiko, Carisshya Habibah Sabrina	2015
53	JMI	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Buku Online Universitas Tebuka</i>	Minrohayati, Meirani Harsasi, Sri Lestari Pujiastuti	2016
54	JMI	<i>Electronic Service Quality On Mobile Application Of Online Transportation Services</i>	Abu Amar Fauzi	2018
55	JMI	<i>Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word Of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta</i>	Nani Fitriani	2018

No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
56	JMI	Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan	Sabri Hasan, Aditya Halim Perdana Kusuma Putra	2018
57	JMI	<i>The Impact Of Service Quality And Brand Image Toward Customer Loyalty In The Indonesian Airlines Industry</i>	Nicholas Wilson	2018
58	JMI	Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust Dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: Tokopedia.Com)	Innocentius Bernarto, Nicholas Wilson, Ian Nurpatricia Suryawan	2019
59	JMI	<i>Factors Affecting Decisions To Choose Application Based Transportation</i>	Nur Elfi Husda, Nuramalafitrah	2020
60	JMI	<i>Predicting The Effects Of Perceived Service Quality And Logistics Service Innovation On Repurchase Intention Of Instant Courier Services Through Customer Satisfaction And Trust</i>	Kunthi A. Kusumawardani, Saras Asa Hastayanti	2020
61	JMI	<i>The Effect Of Online Learning Service Quality On Student Satisfaction During Covid19 Pandemic In 2020</i>	Hery Winoto Tj, Hans Harischandra Tanuraharjo	2020
62	MIX	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Cimb Niaga (Studi Kasus Pt Bank Cimb Niaga Tbk Bintaro)	Dedi Trisnadi	2013
63	MIX	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Penyewa (Studi Kasus: Pt. Grand Indonesia)	Shelfy Indah R	2014
64	MIX	Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Service Center Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Nokia Care Center Wilayah Jakarta)	Gerry Sasongko	2014
65	MIX	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Distribusi Dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Kemasan Plastik Pt. Jayatama Selaras	Ignatius Herobe Widyananto dan Adi Nurmahdi	2014
66	MIX	Anteseden Dan Konsekwensi Dari Corporate Image Pada Usaha Kecil Menengah / Ukm	Sri Vandayuli Riorini dan Christina Catur Widayati	2014
67	MIX	MODERASI BIAYA BERALIH PADA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada PTS X)	Hermansyah Andi Wibowo	2014
68	MIX	Implementasi Strategi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Corporate Brand Equity, Product Attribute Dan Service Quality Studi Kasus Pada Perusahaan Distribusi Bahan Baku Bakery Dan Pastry Untuk Wilayah Pemasaran Jakarta Dan Bandung	Anik Tri Suwarni, Ardianto Nugroho, Nurlina Rahman	2015
69	MIX	Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu	Suharno Pawirosumarto, Purwanto S. Katidjan dan Angga Dwi Mulyanto	2015





No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
70	MIX	<i>Organizational Citizenship Behavior (Ocb), Service Quality, And Patient Satisfaction: A Case Study Of The Nurses In Private Hospitals Of Surabaya</i>	Thomas Stefanus Kaihatu dan S. Pantja Djati	2016
71	MIX	<i>Service Quality Dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris Dan Implikasinya Pada Toko Online</i>	Ari Setiyaningrum dan Herlin Hidayat	2016
72	MIX	<i>Pengaruh Persepsi Merek Jasa Terhadap Service Quality, Value Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Industri Low Cost Airlines Indonesia</i>	Samuel Pandhega, Sri Rahayu Hijrah Hati dan Savira Miranti	2016
73	MIX	<i>Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning</i>	Suharno Pawirosumarto	2016
74	MIX	<i>The Influence Of Marketing Mix And Service Quality On Corporate Reputation And Its Impact On Repurchase Decision</i>	Aam Bastaman and Mufti Royyansyah	2017
75	MIX	<i>Pengaruh Service Standard Communication Dan Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan</i>	Lulu Setiawati dan Josephine Kurniawati Tjahjono	2017
76	MIX	<i>Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan</i>	Novianti, Endri, dan Darlius	2018
77	MIX	<i>Passengers Perceptions Towards Service Quality Of Fsc Of An Lcc Group</i>	Teguh I. Maulana, Taufiq Nur, dan Alvi Muhayat Syah	2018
78	MIX	<i>Pembentuk Word Of Mouth Pada Perusahaan Penerbangan Bertarif Murah Di Indonesia</i>	Yasynthia Soelasih dan Sumani	2019
79	JEMA	<i>The Role Of Employee Motivation On The Relationship Between Hrm Practices And Service Quality In Healthcare Organization</i>	Totok Sasongko	2018
80	JMSBK	<i>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar</i>	A.A Ayu Atika Paramitha Wendha, I Ketut Rahyuda, I Gst. A. Kt. G. Suasana	2013
81	JMSBK	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud</i>	Ni Putu Sawitri, Ni Nyoman Kert Yasa, Abdullah Jawas	2013
82	JMSBK	<i>Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan</i>	Ni Made Dwi Puspitawati, I Gede Riana	2014
83	JMSBK	<i>Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah Di Kabupaten Jember)</i>	Mohamad Dimiyati, Mochammad Farid Afandi, Fajar Destari	2020
84	JMSBK	<i>Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Transportasi Online Grabcar Di Kota Medan)</i>	Maya Sari, Muhammad Andi Prayogi, Jufrizen,	2020

No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
85	JMSBK	Interaksi E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Minat Pembelian Kembali Dalam Transportasi On-Line Gojek	Muhammad Irfan Nasution Ramadania, Juniwati, Meilky Limanto	2020
86	JMTIR K	Analisa Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Jasa Travel And Tour Pada Pt. Denar Pesona Menggunakan Metode Fuzzy Servqual	Nandang Iriadi, Priatno, Putri Agnes Sulistia	2019
87	JMPF	Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Penerapan Iso 9001:2000 Di Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Bantul	Cahyani Hijriafitri, Marchabab, Sumami	2011
88	JMPF	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rsud Setjonegoro Wonosobo	Tiyas Putri Nugraheni, Achmad Purnomo	2011
89	JMPF	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Apotek X (Studi Pada Bulan November 2011)	Enggar Anitawati, Achmad Fudholi, Sumarni	2012
90	JMPF	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Atas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual	Widdy Kurniawan Santoso, Marchaban, Riswaka Sudjaswadi	2012
91	JMPF	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap	Zakki Kholid, Suci Paramithasari Syahlani, Satibi	2012
92	JMPF	Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta	Daniar Pratiwi, Djoko Wahyono, Sampurno	2013
93	JMPF	Analisis Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit	Naniek Widyaningrum, Sampurno, Djoko Wahyono	2013
94	JMPF	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Farmasi Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada	Arifin Santoso, Hari Kusnanto, M. Lutfan Lazuardi	2013
95	JMPF	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa	Florensia Kurnia Puung, A. Fudholi, Basu Swastha Dharmesta	2014
96	JMPF	Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien	Heru Nurcahyo, Marchaban, Sumarni	2015
97	JMPF	Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS Dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama	Yogi Bhakti Marhenta, Satibi,	2018



No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
98	JM	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre, Bogor	Chairun Wiedyaningsih Stephanie Alexandra Suwanda dan Edward Siregar	2015
99	JM	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana	Purwanto S.K & Suharno	2017
100	JM	Model Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya Jakarta	Pawirosumarto Agussalim M dan Hapzi Ali	2017
101	JM	Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual	Adhy Purnama dan Ilah Sailah	2017
102	JM	The Effect Of Brand Image And Quality Of Educational Services On Customer Satisfaction	Connie Chairunnisa	2018
103	JDM	Meningkatkah Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang ?	Arief Yulianto	2010
104	JDM	Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan	Siti Fatona	2010
105	JDM	Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan	Rintar	2011
106	JDM	Kualitas Layanan Dan Positive Word Of Mouth	Yulius Jatmiko Nuryatno	2012
107	JDM	Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan)	Ketut Sudarma	2012
108	JDM	Analysis Of Perceived Quality Of Education Service	Murwatiningsih	2015
109	JDM	The Effects Of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, And Perceived Value Towards Customer Loyalty	Tanisah, Ida Maftuhah	2015
110	JABM	Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor	gawil Despriyatmoko, Rizal Syarieff, Agus Maulana	2016
111	JABM	Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta	Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik dan Bagus Sartono	2017
112	JABM	Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta)	Sutomo, M. Najib dan Setiadi Djohar	2017
113	INDU STRIA	Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd)	Apriliya Putri R, Usman Effendi, Mas'ud Effendi	2015
114	INDU STRIA	Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Six Sigma (Studi Kasus Pada "Restoran Dahlia" Pasuruan)	Meryana Santya Paramita, Wike Agustin Prima Dania, Dhita Morita Ikasari	2015
115	JMA	Kepuasan Pelaku Usaha Terhadap Kualitas Layanan Perizinan Pupuk Di Kementerian Pertanian	Hasim Ashari, Ujang Sumarwan dan Kirbrandoko	2013

No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
116	JMA	Kualitas Jasa Unit Pelaksana Teknis Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember	Shinta Setiadevi, Idqan Fahmi dan Yossi Wibisono	2014
117	JMA	Pengaruh Service Quality, Product Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani	Winarni Saftarya Timedina, Gultom, Lilik Noor Yuliati, dan Setiadi Djohar	2016
118	JMT	Peran Kualitas Produk Dan Layanan, Harga Dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen	Imam Santoso	2016
119	JMT	Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government	Rajestri, Govindaraju, Iwan Intawan, Wiratmadja dan Avif Haryana	2016
120	JMT	The Relationships Between Web Design, Reliability, Privacy, Service Quality, And Purchase Intention Of Customers At E-Commerce Business: An Empirical Study	Kevin Johan, Wella Samantha, Maria J. Tandean, dan Sabrina O. Sihombing	2020
121	JMMR	Pengaruh Persepsi Produk Unggulan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik Bedah Di Rsi Pku Muhammadiyah Pekajangan	Susanto, Rikhlatul Iffah	2012
122	JMMR	Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Inna Sholihati Embrik, Siti Dyah Handayani, Mohammad Syafril, Nusyirwan	2013
123	JMMR	Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Citra Instalasi Radiologi Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Shohibul Umam, Siti Dyah Handayani, Qurratul Aini	2014
124	JMMR	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KELAS VIP, 1, 2, DAN 3 (Studi Pada RSUD PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta)	Viridy, Kurniawan, Susanto	2014
125	JMMR	Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Fidela Firwan, Firdaus, Arlina Dewi	2015
126	JMMR	Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan	Solichah Supartiningsih	2017
127	JMMR	Implementation Of Case Management In Improving Quality Of Service In Islamic Hospital Purwokerto (Case Study Patient DM Type II)	Rini Indriana	2018
128	JMMR	The Analysis Of Inpatients Satisfaction On Service Quality At Yogyakarta Respira Hospital	Dahyanto, Fiti Arofiati	2018
129	BISMA	Loyalitas Pelanggan : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang	Prasetyo, Isbandono	2009



No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
130	BISMA	Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Antara (Studi Pada Biro Perjalanan Umum Rosalia Indah Surabaya)	Deasy Prameswari, Anik Lestari	2010
131	BISMA	Pengaruh Pengelolaan Kualitas Layanan Melalui Program Pertamina Way Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Citra Spbu Pertamina (Studi Pada Spbu Pasti Pas Di Surabaya)	Sri Setyo Iriani, Puguh Yulianto	2010
132	BISMA	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN TEMPAT PENDIDIKAN (Studi Pada TK Raudlatul Jannah Pepelegi Waru - Sidoarjo)	Indah Rahmawati	2012
133	BISMA	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts Di Surabaya Dan Sidoarjo)	Kiki Amelia Nurmal Dewi	2016
134	BISMA	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) Di Surabaya	Noerchoidah	2017
135	BISMA	Peningkatan Perceived Customer Value Perumahan Western Village Di Surabaya Melalui Penerapan Kualitas Produk Dan Perceived Service Quality	I Made Bagus D, Prita Ayu Kusumawardhan	2017
136	BISMA	Peningkatan Perceived Customer Value Perumahan Western Village Di Surabaya Melalui Penerapan Kualitas Produk Dan Perceived Service Quality	Santrianingrum Soebandhi, Abdul Wahid, Ira Darmawanti	2020
137	JEB	Pengaruh Pemasaran Internal Dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi Pada Industri Kepariwisata Di Daerah Istimewa Yogyakarta)	Jumadi	2014
138	JEB	Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia	Imanuel Adhitya Wulanata Christmastianto	2017
139	JEB	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Layanan Dan Kebijakan Sunset Policy	Suyanto, Yhoga Heru Pratama	2018
140	JEB	Price, Service Quality And Trust On Online Transportation Towards Customer Satisfaction	Yusepaldo Pasharibu, Eristia Lidia Paramita, Stefianus Febrianto	2018
141	JIAB	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan	Ni Luh Supadmi	2009
142	IKON OMIK A	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pusri Palembang Ppd Lampung	Yudiana Sari	2016
143	IQTIS HADI A	Pengaruh Kualitas Pelayanan B2B Perbankan Syariah Dan Cultural Fit Pada Kepuasan, Loyalitas Dan Rekomendasi Positif	Tulus Haryono, Hunik Sri Runing Sawitri, MugiHarsono, Ekawati Rahayu Ningsih	2016
144	IQTIS HADI A	Analisis Kepuasan Mahasiswa Stain Kudus Dalam Perspektif Islam	Tina Martini	2016

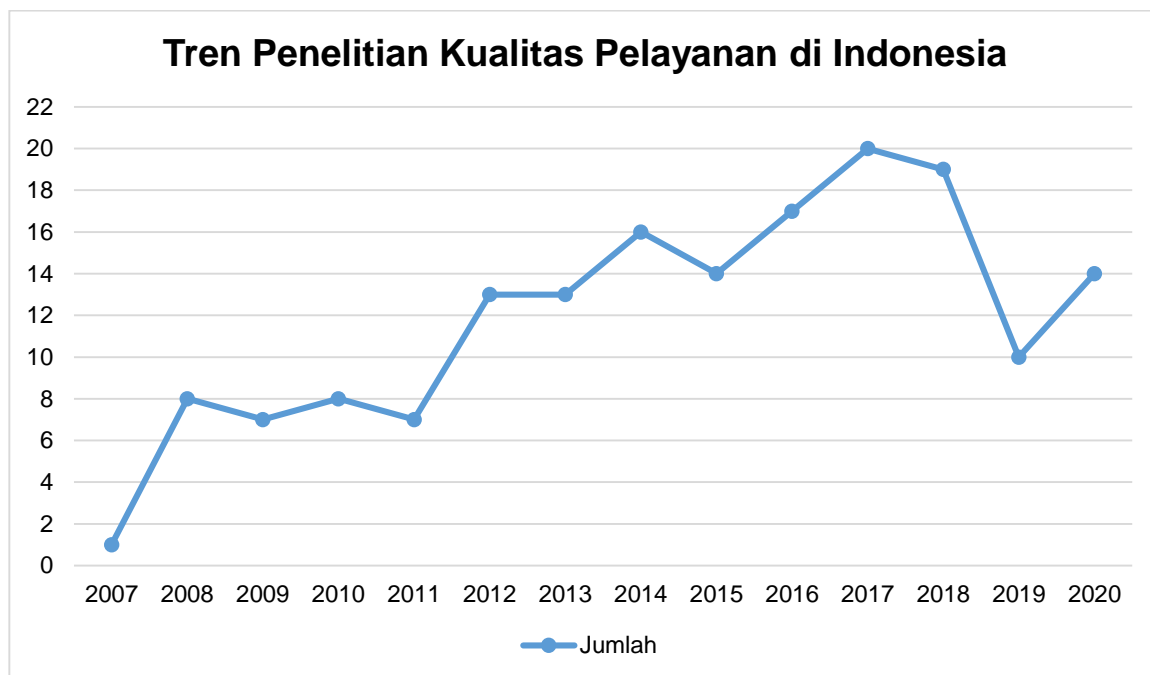


No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
145	IQTIS HADI A	Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus	Wahibur Rokhman	2016
146	IQTIS HADI A	The Role Of Syariah Marketing In Increasing Customer Loyalty (An Empirical Study Of BMT In Kudus Regency)	Anita Rahmawaty, Wahibur Rokhman	2018
147	JSINBIS	Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual Modifikasi	Frandika Septa, Anton Yudhana, Abdul Fadhil	2019
148	JSB	Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, Dan Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Di Bekasi	M. Rizan dan Harum Arrasyid	2008
149	JSB	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	Albari	2009
150	JSB	Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Swasta Terhadap Loyalitas Mahasiswa	Albari	2009
151	JSB	The Effects Of Role Stressors And Emotional Satisfaction On Service Quality: Moderating Role Of Gender	Handrio Adhi Pradana dan Hunik Sri Runing Sawitri	2015
152	JSB	The Effect Of Online Service Quality And Consumers' Motivation On Willingness To Participate In Co-Creation Activities	Agnes Gracia Quita, Sahid Susilo Nugroho	2019
153	AdBisp reneur	Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer	Titik Efnita	2017
154	AdBisp reneur	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)	Vinny Jennifer Rahareng, Nurnida Relawan	2017
155	AdBisp reneur	Aplikasi Importance Performance Analysis Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Di Propinsi Jawa Barat	Deni Hamdani, Saepudin, Ruddy Rudolf Margo Purnomo	2019
156	JPEB	Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (Ksu) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur	I Ketut R. Sudiarditha, Ari Saptono, Aprilia Widyastuti	2013
157	JPEB	The Influence Cellular Provider Service Quality Towards Customer Loyalty Indosat In Jakarta	Dita Puruwita	2014
158	JPEB	The Influence Services Quality, Promotion And Physical Evidences Against Customer Loyalty Cv. Funtatic Tour And Travel	Satria Aji Gumelar, Saparuddin M.	2014
159	JBB	Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahankedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah	Rozy Afrial J.	2009
160	JBB	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	Dwi Aryani, Febrina Rosinta	2010
161	JBB	Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Bambang Sancoko	2010



No	Nama Jurnal	Judul	Nama Peneliti	Tahun
162	JBB	Analysis On Mobile Samsat's Public Service Quality	Azhar Kasim, Heri Fathurahman	2011
163	JKAP	Implementasi Kebijakan Pembentukan Daerah Otonomi Baru Dan Dampaknya Bagi Kualitas Pelayanan Publik	Daud M. Liando	2012
164	INOV ASI	Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan	Nina Siti Salmania Siregar	2020
165	JSP	Kebijakan Reorganisasi Perizinan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta	Isnaini Muallidin	2011
166	JSP	Public Service Quality And Building Coordinated Policy: An Analytical Study Of Jamkesmas And Jamkesda Implementatio	Hevi Kurnia Hardini	2013
167	JSP	Influence Of Public Service Quality In Citizen Satisfaction (Study In Private Hospital Y In Padang, West Sumatra Province)	Aldri Frinaldi, M. Ali Embi	2015

Gambar 1. Trend Penelitian Kualitas Pelayanan di Indonesia



Penelitian ini dimulai dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2020 atau selama periode 14 tahun dikarenakan dalam periode tersebut penelitian mengenai kualitas pelayanan di Indonesia mulai berkembang dengan mengalami fluktuasi di setiap tahunnya. Dalam Gambar 1 terlihat bahwa pada tahun 2017 menjadi tahun dengan penelitian tentang kualitas pelayanan terbanyak yaitu dengan jumlah 20 artikel, disusul tahun 2018 dengan 19 artikel. Dan pada tahun 2007 yang dijadikan sebagai awal pengamatan terdapat artikel paling sedikit hanya terdapat 1 artikel saja. Peneliti melakukan klasifikasi artikel yang terdiri atas nama jurnal, judul artikel, nama peneliti, dan tahun publikasi. Artikel yang tidak tersedia secara online tidak kami masukan kedalam

pemilihan dikarenakan artikel yang kami gunakan yang tersedia secara online guna membantu peneliti dalam mengambil data.

Tabel 3. Deskripsi Sampel

Nama Jurnal	2007 s/d 2020		2007 s/d 2013		2014 s/d 2020	
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
JBM	4	2,40%	0	0,00%	4	3,64%
JMK	14	8,38%	10	17,54%	4	3,64%
JAM	33	19,76%	12	21,05%	21	19,09%
JMI	10	5,99%	0	0,00%	10	9,09%
MIX	17	10,18%	1	1,75%	16	14,55%
JEMA	1	0,60%	0	0,00%	1	0,91%
JMBK	6	3,59%	2	3,51%	4	3,64%
JMTIRK	1	0,60%	0	0,00%	1	0,91%
JMPF	11	6,59%	8	14,04%	3	2,73%
JM	5	2,99%	0	0,00%	5	4,55%
JDM	7	4,19%	5	8,77%	2	1,82%
JABM	3	1,80%	0	0,00%	3	2,73%
INDUSTRIA	2	1,20%	0	0,00%	2	1,82%
JMA	3	1,80%	1	1,75%	2	1,82%
JMT	3	1,80%	0	0,00%	3	2,73%
JMMR	8	4,79%	2	3,51%	6	5,45%
BISMA	8	4,79%	4	7,02%	4	3,64%
JEB	4	2,40%	0	0,00%	4	3,64%
JIAB	1	0,60%	1	1,75%	0	0,00%
IKONOMIKA	1	0,60%	0	0,00%	1	0,91%
IQTISHADIA	4	2,40%	0	0,00%	4	3,64%
JSINBIS	1	0,60%	0	0,00%	1	0,91%
JSB	5	2,99%	3	5,26%	2	1,82%
AdBISPRENEUR	3	1,80%	0	0,00%	3	2,73%
JPEB	3	1,80%	1	1,75%	2	1,82%
JBB	4	2,40%	4	7,02%	0	0,00%
JKAP	1	0,60%	1	1,75%	0	0,00%
INOVASI	1	0,60%	0	0,00%	1	0,91%
JSP	3	1,80%	2	3,51%	1	0,91%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

Pada tabel 3 menunjukkan sampel yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan periode yang ditentukan oleh peneliti yaitu tahun 2007 s/d 2020, ada satu jurnal yang sangat mendominasi dengan terdapat artikel tentang kualitas pelayanan yaitu JAM sebesar 19,76%, selanjutnya diikuti oleh MIX sebesar 10,18%, JMK sebesar 8,38%, JMPF sebesar 6,59%, JMI sebesar 5,99%, JMR dan BISMA sebesar 4,79%, JDM 4,19%, Matrik sebesar 3,59%, JM dan JSB sebesar 2,99%, sementara JBM, JEB, Iqtishadia dan JBB sebesar 2,40%, berikutnya JABM, JMA, JMT, AdBispreneur, JPEB dan JSP sebesar 1,80%, selanjutnya Industria sebesar 1,20%, sementara JEMA, JMTIRK, Jiab, IKONOMIKA, JSINBIS, JKAP, INOVASI sebesar 0,60% atau hanya terdapat 1 artikel saja yang terkait dengan kualitas pelayanan.

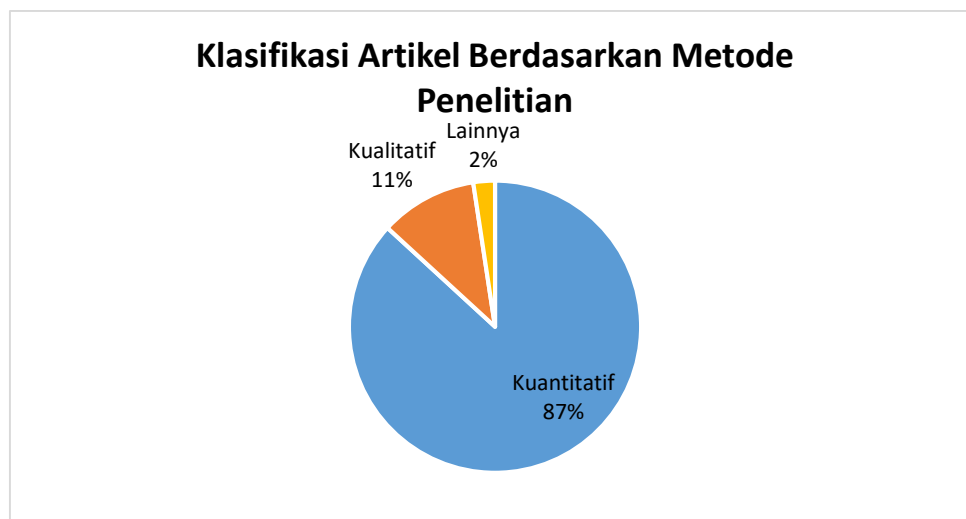
Pada bagian tabel 3 juga terdapat perbandingan 2 periode, periode pertama yaitu antara periode 2007 s/d 2013 dan periode kedua tahun 2014 s/d 2020. Dalam tabel tersebut terlihat adanya peningkatan penelitian kualitas pelayanan dari 57 artikel penelitian menjadi 110 artikel penelitian. Peningkatan jumlah tersebut dipengaruhi oleh banyaknya peneliti melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kepada pelanggan yang hampir ada di semua Jurnal terakreditasi Sinta 2 tentang kualitas pelayanan atau *service quality*.



### Klasifikasi Artikel

Dalam penelitian ini artikel di klasifikasi dengan berdasarkan metode penelitian, konten penelitian (variabel penelitian), dan sektor penelitian seperti yang telah dilakukan dalam penelitian (Dewi *et al.*, 2018)

### Klasifikasi Artikel Berdasarkan Metode Penelitian



Gambar 2. Klasifikasi Artikel berdasarkan Metode Penelitian

Berdasarkan klasifikasi artikel pada gambar 2 tersebut dapat diketahui bahwa selama periode 2007 s/d 2020 penelitian tentang kualitas pelayanan di Indonesia paling banyak menggunakan metode kuantitatif sebesar 87% atau terdapat 145 artikel penelitian dari total artikel 167, kemudian metode kualitatif sebesar 11% atau terdapat 18 artikel penelitian dari total artikel 167, dan yang menggunakan metode lainnya sebesar 2% atau terdapat 4 artikel dari total artikel 167%. Untuk metode lainnya didalamnya itu terdapat 3 artikel yang menggunakan *mix method* dan 1 artikel dengan metode *six sigma*.

### Klasifikasi berdasarkan Konten Penelitian

Pengklasifikasian artikel tentang kualitas pelayanan di Indonesia dengan berdasarkan konten penelitian diklasifikasikan menjadi 4 yaitu variabel independen, variabel dependen, serta variabel Moderating dan variabel Intervening.

Tabel 4. Klasifikasi Variabel Independen

Variabel Independen	Jumlah	%
Citra Merk	6	3,17%
Kualitas Pelayanan	94	49,74%
Aspek Pengetahuan	1	0,53%
Kualitas Produk	4	2,12%
Bauran Pemasaran	1	0,53%
Reputasi	1	0,53%
Dimensi kualitas pelayanan	6	3,17%
gaya kepemimpinan	2	1,06%
kepercayaan pelanggan	4	2,12%
kepuasan kerja	10	5,29%
kepuasan pelanggan	15	7,94%

Variabel Independen	Jumlah	%
Kinerja	2	1,06%
komitmen kerja	4	2,12%
kompetensi karyawan	1	0,53%
budaya organisasi	1	0,53%
Komunikasi	1	0,53%
kualitas interaksi	1	0,53%
kualitas lingkungan fisik	1	0,53%
<i>culture fit</i>	1	0,53%
nilai pelanggan	4	2,12%
loyalitas pelanggan	3	1,59%
<i>corporate image</i>	1	0,53%
Remunerasi	4	2,12%
kualitas informasi	2	1,06%
kualitas sistem	3	1,59%
<i>market orientation</i>	1	0,53%
<i>organizational citizen behaviour</i>	1	0,53%
partisipasi pelanggan	1	0,53%
pengembangan SDM	1	0,53%
kualitas SDM	1	0,53%
<i>Perceived SERVQUAL</i>	1	0,53%
<i>logistics service innovations</i>	1	0,53%
persepsi kualitas produk	1	0,53%
persepsi kualitas pelayanan	1	0,53%
<i>role conflict</i>	1	0,53%
semangat kerja	1	0,53%
strategi pemasaran	1	0,53%
<i>Total Quality Management</i>	1	0,53%
<i>Zone of Tolerance</i>	1	0,53%
Variasi Produk	1	0,53%
<i>Web design</i>	1	0,53%
Jumlah	189	100,00%

Tabel 4 menjelaskan secara detail mengenai variabel independen apasaja yang dibahas oleh peneliti. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menjadi paling dominan sebesar 49,74%, kepuasan pelanggan sebesar 7,94%, kepuasan kerja sebesar 5,29%, sedangkan citra merk, dimensi kualitas pelayanan masing-masing sebesar 3,17%. Untuk variabel kualitas produk, kepercayaan pelanggan, komitmen kerja, nilai pelanggan, remunerasi masing-masing sebesar 2,12%, variabel loyalitas pelanggan dan kualitas sistem sebesar 1,59%, variabel gaya kepemimpinan, kinerja, kualitas informasi masing-masing sebesar 1,06%. Sedangkan untuk variabel aspek pengetahuan, bauran pemasaran, reputasi, kompetensi karyawan, budaya organisasi, komunikasi, kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, *culture fit*, *corporate image*, *market orientation*, *organizational citizen behavior*, partisipasi pelanggan, pengembangan SDM, kualitas SDM, *Perceived SERVQUAL*, *logistics service innovations*, persepsi kualitas produk, persepsi kualitas pelayanan, *role conflict*, semangat kerja, strategi pemasaran, *Total Quality Management* (TQM), *Zone of Tolerance* (ZOT), variasi produk, *web design* masing-masing sebesar 0,53%.

**Tabel 5. Klasifikasi Variabel Dependen**

Variabel dependen	Jumlah	%
Citra instansi	3	1,51%
loyalitas pelanggan	47	23,62%
kepuasan pelanggan	76	38,19%
Harapan	1	0,50%
kualitas pelayanan	34	17,09%





Variabel dependen	Jumlah	%
kepatuhan wajib pajak	2	1,01%
Kepercayaan	4	2,01%
<i>Organizational Citizen Behaviour (OCB)</i>	1	0,50%
minat membeli kembali	8	4,02%
Behavioral intension	1	0,50%
komitmen organisasi	2	1,01%
kualitas SDM	1	0,50%
kualias sistem	2	1,01%
kualitas informasi	1	0,50%
Kinerja	1	0,50%
partisipasi pelanggan	1	0,50%
<i>word of mouth</i>	5	2,51%
profitabilitas usaha	1	0,50%
<i>purchase intention</i>	3	1,51%
reputasi perusahaan	1	0,50%
retensi pelanggan	1	0,50%
Nilai	3	1,51%
<b>Jumlah</b>	<b>199</b>	<b>100,00%</b>

Dilihat dari tabel 5 menunjukkan secara detail mengenai variabel dependen apasaja yang digunakan oleh peneliti. Dapat dilihat variabel yang paling dominan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan adalah variabel kepuasan pelanggan sebesar 38,19%. Kemudian diikuti oleh loyalitas pelanggan sebesar 23,62%, kualitas pelayanan sebesar 17,09%, minat membeli kembali sebesar 4,02%, *word of mouth* sebesar 2,51%, kepercayaan sebesar 2,01%. Selanjutnya citra instansi, *purchase intention*, dan nilai masing-masing sebesar 1,51%, untuk kepatuhan wajib pajak, komitmen organisasi, kualitas sistem masing-masing 1,01%, sedangkan untuk harapan, *organizational citizen behavior (OCB)*, behavioral intension, kualitas SDM, kualitas informasi, kinerja, partisipasi pelanggan, profitabilitas usaha, reputasi perusahaan dan retensi pelanggan masing-masing sebesar 0,50%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peneliti di Indonesia tentang kualitas pelayanan pada variabel independen lebih banyak menggunakan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan.

**Tabel 6. Klasifikasi Variabel Intervening**

Variabel Intervening	Jumlah	%
Citra merk	1	7,69%
<i>Brand Trust</i>	1	7,69%
<i>Corporate Brand Equity</i>	1	7,69%
<i>Customer Value</i>	1	7,69%
<i>Customer Trust</i>	1	7,69%
Kepuasan pelanggan	5	38,46%
Kepercayaan pelanggan	1	7,69%
Komitmen	1	7,69%
Reputasi Perusahaan	1	7,69%
Total	13	100,00%

Tabel 6 menunjukkan variabel intervening yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan oleh peneliti di Indonesia. Variabel intervening yang paling digunakan adalah kepuasan pelanggan sebesar 38,46%, sedangkan untuk citra merk, *brand trust*, *corporat brand equity*, *customer value*, *customer trust*, kepercayaan pelanggan, komitmen dan reputasi perusahaan hanya terdapat 1 penelitian.

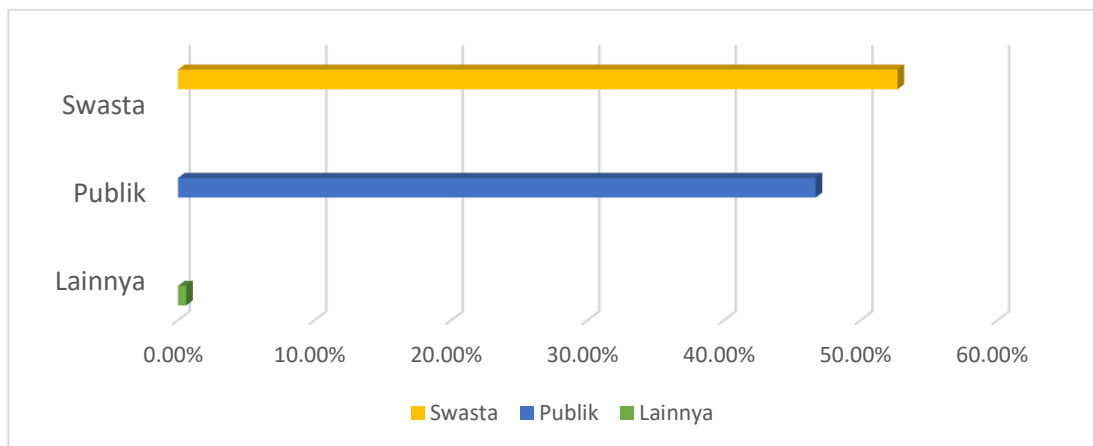
Tabel 7 menunjukkan variabel moderating yang digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan di Indonesia. Variabel moderating kepuasan menjadi terbanyak yaitu sebesar 40% atau

terdapat 2 penelitian, sedangkan untuk variabel biaya beralih, motivasi dan gender sebesar 20% atau hanya terdapat 1 penelitian.

**Tabel 7. Klasifikasi Variabel Moderating**

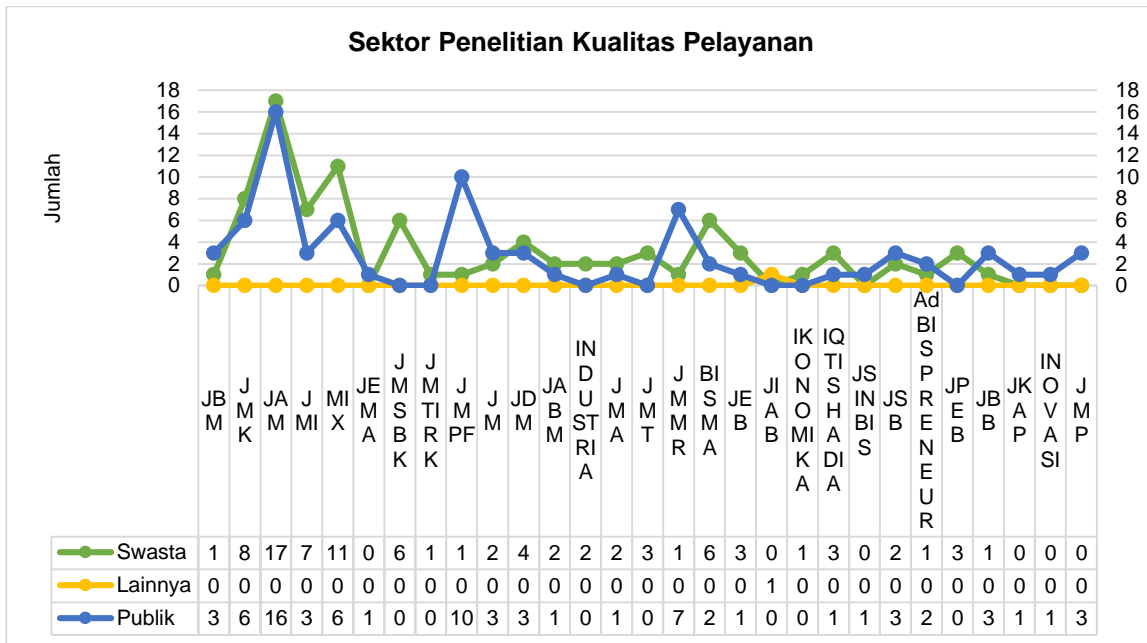
Variabel Intervening	Jumlah	%
Biaya Beralih	1	20,00%
Motivasi	1	20,00%
Kepuasan	2	40,00%
Gender	1	20,00%
	5	100,00%

### Klasifikasi Sektor Penelitian Kualitas Pelayanan



**Gambar 2. Sektor penelitian kualitas pelayanan**

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan sektor penelitian pada artikel tentang kualitas pelayanan didalam jurnal, sektor yang diminati oleh peneliti di Indonesia menunjukkan pada sektor swasta dengan jumlah sebesar 88 penelitian atau sekitar 52,69%, kemudian penelitian sektor publik dengan jumlah penelitian sebesar 78 sekitar 46,71% dan penelitian lainnya hanya terdapat 1 penelitian deskriptif atau sekitar 0,60% yang tidak menyebutkan sektor penelitiannya.



Gambar 3. Sektor penelitian berdasarkan jurnal publikasi

Dari 29 jurnal total artikel untuk sektor swasta sebanyak 88 artikel. Jurnal yang paling banyak menerbitkan artikel tersebut yaitu JAM sebanyak 17 artikel, selanjutnya MIX sebanyak 11 artikel, JMK sebanyak 8 artikel, JMI sebanyak 7 artikel, JMSBK dan BISMA sebanyak 6 artikel. Untuk JDM sebanyak 4 artikel, JMT, JEB, IQTISHADIA, JPEB masing-masing sebanyak 3 artikel, JM, JABM, INDUSTRIA, JMA, JSB masing-masing sebanyak 2 artikel, kemudian JBM, JMTIRK, JMPF, JMMR, IKONOMIKA, AdBISPREENEUR, JBB masing-masing sebanyak 1 artikel. Kemudian terdapat 6 jurnal yang tidak menerbitkan penelitian tentang kualitas pelayanan pada sektor swasta yaitu JEMA, JIAB, JSINBIS, JKAP, INOVASI, JMP.

Penelitian tentang kualitas pelayanan sektor publik total artikelnya sebanyak 78 artikel. Jurnal yang menerbitkan paling banyak yaitu JAM sebanyak 16 artikel. JMPF sebanyak 10 artikel, JMMR sebanyak 7 artikel, MIX, JMK sebanyak 6 artikel. Untuk Jurnal JBM, JMI, JM, JDM, JSB, JBB, JMP masing-masing sebanyak 3 artikel, BISMA, AdBISPREENEUR masing-masing sebanyak 2 artikel, JEMA, JABM, JMA, JEB, IQTISHADIA, JSINBIS, JKAP, INOVASI masing-masing 1 artikel. Kemudian, terdapat 7 Jurnal yang tidak menerbitkan penelitian kualitas pelayanan pada sektor publik yaitu JMSBK, JMTIRK, INDUSTRIA, JMT, JIAN, IKONOMIKA, dan JPEB. Sedangkan untuk lainnya merupakan penelitian menggunakan metode deskriptif (kualitatif) yang tidak menyebutkan instansi atau tidak menggunakan populasi penelitian sebanyak 1 artikel di jurnal JIAB.

Jurnal yang menerbitkan artikel tentang kualitas pelayanan di Indonesia pada sektor swasta terbanyak adalah JAM dengan 17 artikel, dan jurnal yang menerbitkan artikel tentang kualitas pelayanan pada sektor publik terbanyak adalah JAM sebanyak 16 artikel.

## SIMPULAN

Dalam penelitian ini membahas artikel sebanyak 167 artikel tentang kualitas pelayanan di Indonesia yang diperoleh dari 29 Jurnal terakreditasi Sinta 2 di Indonesia yang diklasifikasikan berdasarkan metode penelitian, variabel penelitian, sektor penelitian yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan didominasi oleh metode kuantitatif. Variabel independen yang digunakan oleh peneliti tersebut didominasi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Variabel dependen didominasi oleh kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan. Jurnal yang mendominasi penelitian mengenai kualitas pelayanan adalah JAM dan MIX. Penelitian tentang kualitas pelayanan Indonesia didominasi oleh sektor swasta, dengan tingkat presentase penelitian di Sektor Swasta. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian berdasarkan

konten atau variabel yang masih jarang untuk diteliti sehingga dapat terus mengembangkan penelitian tentang kualitas pelayanan yang lebih bervariasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(3), 432-441.
- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Swasta Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(3), 203-215.
- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(1), 1-13.
- Anitawati, E., Fudholi, A., & Sumarni. (2012). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Apotek X (Studi pada Bulan November 2011). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 2(2), 95-101.
- Annisa, A. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Verifikasi Impor terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Surveyor Indonesia (Persero). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1), 1-9.
- Annisa, A. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Verifikasi Impor terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Surveyor Indonesia (Persero). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1), 1-9.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Ashari, H., Sumarwan, U., & Kirbrandoko. (2013). Kepuasan Pelaku Usaha terhadap Kualitas Layanan Perizinan Pupuk di Kementerian Pertanian. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 10(3), 156-164.
- Asri, S. (2015). Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(4), 662-672.
- Awaluddin, I., & Setiawan, M. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga (Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4), 733-740.
- Bastaman, A., & Royyansyah, M. (2017). The Influence of Marketing Mix and Service Quality on Corporate Reputation and Its Impact on Repurchase Decision. *Jurnal Mix*, 7(2), 183-197.
- Bernarto, I., Wilson, N., & Suryawan, I. W. (2019). Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus tokopedia.com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80-90.
- Chairunnisa, C. (2018). The Effect of Brand Image And Quality of Educational Services on Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 22(3), 325-339.
- Chrismantianto, I. A. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 133-144.
- Chronika, L., Mangunsong, L., & Narsih. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mall A. Yani Pontianak. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(4), 1018-1026.
- D., I. M., & Kusumawardhany, P. A. (2017). Peningkatan Perceived Customer Value Perumahan Western Village di Surabaya melalui Penerapan Kualitas Produk dan Perceived Service Quality. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(1), 1-16.
- Dahyanto, & Arofiati, F. (2018). The Analysis of Inpatients Satisfaction on Service Quality at Yogyakarta Respira Hospital. *Jurnal Madicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), 162-169.
- Despriyatmoko, G., Syarief, R., & Maulana, A. (2016). Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 172-182.
- Dewi, K. A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan DUnkin'Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 43-55.
- Dewi, L. (2020). Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in Customers PT.XYZ. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(1), 189-200.
- Dharmayanti, D., & Tarigan, Z. J. (2010). Korelasi Zone of Tolerance pada Service Quality terhadap Customer Value di PMK (Pemadam Kebakaran) Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(2), 170-176.
- Dimiyati, M., Afandi, M. F., & Destari, F. (2020). Membangun Kepuasan Nasabah berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember). *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 14(1), 112-124.

- Djati, S. P., & Adiwijaya, M. (2009). The Influence of The Morale and the Commitment of Administration Staff Towards the Organizational Citizenship Behavior and its Impact Towards Service Quality Performance at Private Universities in Surabaya-Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 20-30.
- Djati, T., & Sabrina, C. H. (2015). Pengaruh Empathy Assurance dan Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(2), 169-178.
- Djati, T., & Sabrina, C. H. (2015). Pengaruh Empathy, Assurance dan Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(2), 169-178.
- Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *Jurnal AdBispreneur*, 2(2), 107-115.
- Embrik, I. S., Handayani, S. D., & Nusyirwan, M. S. (2013). Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 2(1).
- Fatona, S. (2010). Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41-46.
- Fauzi, A. A. (2018). Electronic Service Quality on Mobile Application of Online Transportation Services. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 13-27.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2012). Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR*.
- Fitriani, N. (2018). Peran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Word of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Jakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 40-51.
- Frinaldi, A., & Embi, M. A. (2015). Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province). *Jurnal Studi Pemerintah*, 6(1), 102-114.
- Ganestani, I. A., Jamhari, & Masyhuri. (2019). The Strategy of Improving Agritourism Service at Setiya Aji Flower Farm By Using IPA-KANO Approach. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(2), 217-226.
- Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Haryana, A. (2016). Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(2), 196-205.
- Gultom, W. S., Yuliaty, L. N., & Djohar, S. (2016). Pengaruh Service Quality Product Quality dan Perceived Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 13(2), 109-121.
- Gumelar, S. A., & M. Saparuddin. (2014). The Influence Service Quality, Promotion and Physical Evidence Against Customer Loyalty CV. Funtastic Tour and Travel. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1-11.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 32-39.
- Hamdani, D., Saepudin, Rudolf, R., & Purnomo, M. (2018). Application Importance Performance Analysis in Assessing the Quality of Education Services in West Java Province. *Jurnal AdBispreneur*, 4(2), 157-170.
- Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8(4), 643-650.
- Hardini, H. K. (2013). Public Service Quality and Building Coordinated Policy: An Analytical Study of Jamkesmas and Jamkeda Implementation. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 4(2), 278-290.
- Harimurti, R., & Suryani, T. (2019). The Impact of Total Quality Management on Service Quality Customer Engagement and Customer Loyalty in Banking. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(2), 95-103.
- Haryono, T., Sawitri, H. S., Harsono, M., & Ningsih, E. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan B2B Perbankan Syariah dan Cultural Fit pada Kepuasan Loyalitas dan Rekomendasi Positif. *IQTISHADIA*, 9(1), 53-80.
- Hasan, S., & Putra, A. H. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan Citra Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184-196.
- Hermanto. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada BPRS Berkah Ramadhan. *Jurnal Etikonomi*, 12(1), 77-92.
- Hesford, J. W., Lee, S.-H. S., Stede, W. A., & Young, S. M. (2006). Management Accounting: A Bibliographic Study. *Handbook of Management Accounting Research*, 1, 3-26.
- Hidayat, M. (2010). Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 12(1), 11-23.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59-72.
- Hijriafitri, C., Marchaban, & Sumarni. (2011). Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Penerapan ISO 9001:2000 di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 1(2), 77-83.



- Husda, N. E., & Nuramalafitrah. (2020). Factors Affecting Decisions to Choose Application Based Transportation. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(2), 140-151.
- Indrian, R. (2018). Implementation of Case Management in Improving Quality of Service in Islamic Hospital Purwokerto (Case Study Patient D< Tpe II). *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), 144-151.
- Insani, S. D., Hakim, L., & Widyaningrum, K. (2017). The Effect of Outpatient Pharmaceutical Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction of Karsa Husada General Hospital Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 616-623.
- Iriadi, N., Priatno, & Sulistia, P. A. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Jas Travel and Tour pada PT. Denar Pesona menggunakan metode Fuzzy SERVQUAL. *Jurnal Matrik*, 18(2), 192-201.
- Iriani, S. S., & Yulianto, P. (2010). Pengaruh Pengelolaan Kualitas Layanan melalui Program Pertamina Way terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Citra SPBU Pertamina (Studi Pada SPBU Pasti Pas di Surabaya). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 107-120.
- Isbandono, P. (2009). Loyalitas Pelanggan: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 131-139.
- J., R. A. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Bisnis & Birokrasi*, 16(2), 87-95.
- Joeliaty, & Nurjayanti, N. (2018). The Influence of National Health Insurance Member's Family Satisfaction on Repurchasing Intention of RSMC Hospital's Inpatient Care Facility. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 19(1), 23-29.
- Johan, K., Samantha, W., Tandean, M. T., & Sihombing, S. O. (2020). The Relationship Between Web Design Reliability, Privacy, Service Quality, and Purchase intention of Customers at E-commerce Business: an Empirical Study. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(1), 17-36.
- Jumadi. (2014). Pengaruh Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi pada Industri Kepariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 17(3), 17-32.
- Junaedi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 161-176.
- Junaedi, A. T., Wijaya, E., & manullang, M. (2020). Building Consumer Satisfaction to Improve Consumer Trust Through Service Quality and Consumer Experience in JNE Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(3), 504-510.
- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 66-83.
- Kaihatu, T. S., & Djati, S. P. (2016). Organizational Citizenship Behavior (OCB), Service Quality and Patient Satisfaction: a Case Study of The Nurses In Private Hospitals of Surabaya. *Jurnal MIX*, 6(2), 213-227.
- Kasim, A., & Faturahman, H. (2011). Analysis on Mobile Samsat's Public Service Quality. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi*, 18(1), 22-32.
- Kholid, Z., Syahlani, S. P., & Satibi. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 2(4), 225-230.
- Khusaeni, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Citra Sekolah Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang Pasuruan JATIM). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 657-666.
- Khusaeni, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang, Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 657-666.
- Kurniawan, V., & Susanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien pada Kelas VIP, 1,2,3 (Studi pada RSU PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta). *Jurnal Medicoeticolegal*, 3(2).
- Kusumawaedani, K. A., & Hastayanti, S. A. (2020). Predicting the Effects of Perceived Service Quality and Logistics Service Innovation on Repurchase Intention of Instant Courier Services through Customer Satisfaction and Trust. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(3), 177-193.
- Latief, H. B. (2012). Pengaruh Dimensi Servqual terhadap Dimensi Kualitas Relasional serta Perannya dalam Menimbulkan Niat Beli Ulang dan Loyalitas (Studi pada Usaha Ritel di Kota Makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 142-151.
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 788-801.
- Lesmana, H., & Hadiwidjojo, D. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(2), 222-229.
- Liando, D. M. (n.d.). Implementasi Kebijakan Pembentukan Daerah Otonomi Baru dan Dampaknya Bagi Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*.

- M., A., & Ali, H. (2017). Model Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Citra Merek pada Giant Citra Raya Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 317-335.
- Marhenta, Y. B., Satibi, & Wiedyaningsih, C. (2018). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas KEsehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 8(1), 18-23.
- Marlindawaty. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(2), 229-240.
- Marlius, D., & Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3), 191-204.
- Martini, T. (2016). Analisis Kepuasan Mahasiswa STAIN Kudus dalam Perspektif Islam. *IQTISHADIA*, 9(1), 81-98.
- Maulana, T. I., Nur, T., & Syah, A. M. (2018). Passengers Perceptions Towards Service Quality of FSC of an LCC Group. *Jurnal MIX*, 8(3), 449-462.
- Minrohayati, Harsasi, M., & Pujiastuti, S. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Buku Online Universitas Terbuka. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(3), 155-162.
- Miswanto, & Angelia, Y. R. (2017). The Influence of Service Quality and Store Atmosphere on Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 19(2), 106-111.
- Muallidin, I. (2011). Kebijakan Reorganisasi Perijinan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 2(2), 398-423.
- Murdifin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *Jurnal Equilibrium*, 1(2), 23-33.
- Murwatningsih. (2015). Analysis of Perceived Quality of Education Service. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(1), 40-54.
- Nierchoidah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Orenztaxi) di Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 80-90.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi Pengaruh kualitas pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal MIX*, 8(1), 90-108.
- Nugrahenil, T. P., & Purnomo, A. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 1(2), 118-125.
- Nurcahyo, H., Marchaban, & Sumarni. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 5(2), 104-108.
- Nursyamsi, I. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) (Studi Kasus pada Perum Pegadaian di Makassar). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(3), 644-649.
- Nuryatno, Y. J. (2012). Kualitas Layanan dan Positive Word of Mouth. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(2), 148-154.
- Pandhega, S., Hati, S. R., & Miranti, S. (2016). Pengaruh Persepsi Merk Jasa terhadap Service Quality, Value dan Loyalitas Pelanggan: Studi Industri Low Cost Airlines Indonesia. *Jurnal MIX*, 6(3), 349-366.
- Paramita, M. S., Dania, W. A., & Ikasari, D. M. (2015). Penilaian Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan menggunakan Metode SERVQUAL dan SIX SIGMA (Studi Kasus pada Restoran Dahlia Pasuruan). *Jurnal Industria*, 4(3), 102-115.
- Pasharibu, Y., Paramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). Price, Service Quality and Trust on Online Transportation Towards Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(2), 240-264.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal MIX*, 6(3), 416-43.
- Pawirosumarto, S., Katidjan, P. S., & Mulyanto, A. D. (2015). Pengaruh Computer Self-Efficacy terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Kualitas Layanan Pengguna, Kepuasan Pengguna dan Dampak Individu. *Jurnal MIX*, 6(2), 310-317.
- Pradana, H. A., & Sawitri, H. S. (2015). The Effects of Role Stressors and Emotional Satisfaction on Service Quality: Moderating Role of Gender. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(2), 161-169.
- Pradani, E. A., Rohman, F., & Siswanto. (2018). Effect of Patient-Centered Care on Service Quality and Satisfaction Level of BPJS Inpatients in Baptist Hospital Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 89-100.
- Prameswari, D., & A, A. L. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Antara (Studi pada Biro Perjalanan Umum Rosalia Indah Surabaya). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 49-65.

- Pratiwi, D., Wahyono, D., & Sampurno. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 3(1), 24-29.
- Prihanto, A. (2013). Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Korporat untk Acara Mice Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel HSTH. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 15(2), 165-178.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis web. *Dinamika Teknik*, 6(1), 14-24.
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017). Peningkatan Tingkat Kepuasan DOsen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas melalui Metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen*, 21(3), 418-433.
- Puruwita, D. (2014). The Influence Cellular Provider Service Quality Towards Customer Loyalty Indosat in Jakarta. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 3-62.
- Puspitawati, N. M., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manejemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), 68-80.
- Putra, I. W. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Debitur Kredit Produktif (Studi Pada Kantor Cabang BNI SKC Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(2), 437-449.
- Puung, F. K., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan SPA. *Jurnal Manajemen Pelayanan dan Farmasi*, 4(2), 105-110.
- Quita, A. G., & Nugroho, S. S. (2019). The Effect of Online Service Quality and Consumers Motivation on Willingness to Participate in Co-Creation Activities. *Jurnal Siasat Bisnis*, 23(2), 113-126.
- R, S. I. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penyewa dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Penyewa (Studi Kasus PT. Grand Indonesia). *Jurnal MIX*, 4(1), 123-134.
- R., A. P., Effendi, U., & Effendi, M. (2015). Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Industria*, 4(1), 41-52.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur*, 2(2), 125-133.
- Rahmawati, I. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pemilihan Tempat Pendidikan (Studi pada TK Raudlatul Jannah Pepelegi Waru-Sidoarjo). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 33-34.
- Rahmawaty, A., & Rokhman, W. (2018). The Role of Syariah Marketing in Increasing Customer Loyalty (An Empirical Study of BMT in Kudus Regency). *IQTISHADIA*, 11(2), 285-306.
- Ramadania, Juniwati, & Limanto, M. (2020). Interaksi E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Minat pembelian Kembali dalam Transportasi On-Line Gojek. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 14(2), 264-278.
- Retnowati, N., Troena, A. E., Rahayu, M., & Ismail, M. (2008). Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi Layanan, dan Strategi harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi terhadap Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(1), 134-150.
- Rintar. (2011). Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(1), 40-47.
- Riorini, S. V., & Widayati, C. C. (2014). Anteseden kan Konsekwensi dari Corporate Image pad Usaha Kecil Menengah/ UKM. *Jurnal MIX*, 4(3), 299-310.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampong Syariah. *JMB (Jurnal manajemen dan Bisnis)*, 1(1).
- Rizan, M., & Arrasyid, H. (2008). Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi. *Jurnal Siasat Bisnis*, 12(2), 129-147.
- Rokhman, W. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. *IQTISHADIA*, 9(2), 326-351.
- Rusydi, M. K., & Fathoni. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(3), 990-999.
- S.K, P., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh Kualitas SIsitem, Kualitas Informasi dan Kualiatas layanan terhadap PenggunaanSIsitem E-Learning di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 282-305.
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno. (2019). Effect of the Service Quality on Tutoring Customers Word of Mouth and Satisfaciition in Malang City. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 522-528.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi*, 17(1), 43-51.
- Santoso, A., Kusnanto, H., & Lazuardi, M. L. (2013). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Farmasi Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah mada. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 3(1), 58-63.



- Santoso, I. (2016). Peran Kualitas Produk dan Layanan Harga dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi, 15*(1), 94-109.
- Santoso, W. K., Marchaban, & Sudjaswadi, R. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Atas Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, 2*(3), 159-163.
- Sari, M., Prayogi, M. A., Jufrizen, & Nasution, M. I. (2020). Membangun Loyalitas Pelanggan berbasis E-Service Quality dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Grab-car di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, 14*(2), 218-235.
- Sari, S. W., Sunaryo, & Mugiono. (2018). The Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment and Satisfaction as Mediation Variables in Java Eating House. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 16*(4), 593-604.
- Sari, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pada PT Pusri Palembang PPD Lampung. *IKONOMIKA, 1*(2), 196-208.
- Sarmini, A. (2019). Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun. *Sumatera Law Review, 246-257*.
- Sasongko, G. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Service Center terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal MIX, 4*(2), 270-285.
- Sasongko, T. (2018). The Role of Employee Motivation on the Relationship Between HRM Practices and Service Quality in Healthcare Organization. *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen, 15*(1), 1-11.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N., & Jawas, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di UBUD. *Jurnal, 7*(1), 41-47.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 9*, 157-164.
- Setiadevi, S., Fahmi, I., & Wibisono, Y. (2014). Kualitas Jasa Unit Pelaksana Teknis Pengujian Sertifikasi Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember. *Jurnal Manajemen & Agribisnis, 11*(3), 144-153.
- Setiawan, A., Munandar, J. M., & Sarma, M. (2020). The Role of The Tourist Information Center (TIC) of Soekarno Hatta Airport in The Choice of Tourist Destinations Based on Tourist Characteristics and Services. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 18*(4), 667-681.
- Setiawati, L., & Tjahjono, J. K. (2017). Pengaruh Service Standard Communication dan Komitmen Manajemen terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal MIX, 7*(3), 363-386.
- Setyaningrum, A., & Hidayat, H. (2016). Service Quality dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris dan Implikasinya pada Toko Online. *Jurnal MIX, 6*(2), 247-260.
- Siahaan, S. M., Hakim, L., & Hariyanti, T. (2018). The Effect of the Quality of Pharmaceutical Service on Outpatient Satisfaction on Amelia Hospital. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 16*(1), 115-124.
- Sintani, L. (2008). Komitmen Manajemen, Pemasaran Internal, Kepuasan Kerja Karyawan dan Perilaku Positif Karyawan dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi pada Rumah Sakit Tipe B dan C di Kalimantan Tengah). *Jurnal Aplikasi Manajemen, 7*(4), 840-851.
- Siregar, N. S. (2020). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan terhadap Pasien Rawat Inap dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan. *Jurnal Inovasi, 17*(1), 21-30.
- Soebandhi, S., Wahid, A., & Darmawanti, I. (2020). Service Quality and Store Atmosphere on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, 13*(1), 26-36.
- Soegoto, E. S. (2017). Pengaruh Motivasi terhadap Pemberian Kualitas Pelayanan Desentralisasi di Indonesia. *Jurnal Bisnis & Manajemen, 18*(2), 83-89.
- Soelasih, Y., & Sumani. (2019). Pembentuk Word of Mouth pada Perusahaan Penerbangan Bertarif Murah di Indonesia. *Jurnal MIX, 9*(3), 466-479.
- Subroto, F. A. (2013). Pengaruh Market Orientation terhadap Service Quality, Satisfaction dan Loyalty Pelanggan Toko Buku Gramedia di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 15*(1), 41-52.
- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen, 3*(1), 76-83.
- Sudiarditha, I. K., Saptono, A., & Widyastuti, A. (2013). Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, 1*(1), 62-76.
- Sugandi, A. (2013). Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Profitabilitas Usaha Koperasi Produksi Susu Peternakan. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 11*(4), 613-620.
- Suharto. (2012). Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Dimediasi Customer Value dan Customer Trust (Studi pada Pengguna Jasa PT Pos Indonesia Persero Malang 56100). *Jurnal Aplikasi Manajemen, 10*(1), 199-215.



- Sukei. (2011). Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Prov. Jawa Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 61-75.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Supariningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Suryani, T., Fauzi, A. A., & Nurhadi, M. (2020). The Determinant of Website Quality and E-Service Quality at SME In Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(2), 131-141.
- Susanto, & Iffah, R. (2012). Pengaruh Persepsi Produk Unggulan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik Bedah di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 1-12.
- Sutomo, Najib, M., & Djohar, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 59-70.
- Suwanda, S. A., & Siregar, E. (2015). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre, Bogor. *Jurnal Manajemen*, 19(4), 321-339.
- Suwarni, A. T., Nugroho, A., & Rahman, N. (2015). Implementasi Strategi Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Corporate Brand Equity, Product Attribute dan Service Quality Studi kasus pada Perusahaan Distribusi Bahan Baku Bakery dan Pastry Untuk Wilayah Pemasaran Jakarta dan Bandung. *Jurnal MIX*, 5(1), 1-16.
- Suyanto, & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran Kualitas Layanan dan Kebijakan Sunset Policy. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(1), 139-158.
- Tampubolon, M., & Sukmaningrum, P. (2007). Analisa Kepuasan Senior Market Terhadap Kualitas Layanan di Hotel Bintang 4 dan Bintang di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 135-143.
- Tanisah, & Maftuhah, I. (2015). The Effects of Service Quality Customer Satisfaction Trust and Perceived Value Towards Customer Loyalty. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(1), 55-61.
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus pada Perusahaan JNE Cabang Padang.
- Tj., H. W., & Tanurharjo, H. H. (2020). The Effect of Online Learning Service Quality on Student Satisfaction During COVID-19 Pandemic in 2020. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(3), 240-251.
- Trisnadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menabung Kembali di Cimb Niaga (Studi Kasus PT. Bank Cimb Niaga Tbk. Bintaro). *Jurnal MIX*, 3(3), 373-383.
- Ubud, S. (2017). Customer Participation and Quality of Service in Improving Loyalty Visitors in Tourism Park. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(3), 454-462.
- Umam, S., Handayani, S. D., & Aini, Q. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Citra Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Univ. Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 3(2).
- Wandebori, H., & Wijaya, V. (2017). Consumer's Purchase Intention: Influencing Factors Unveiled at Korean Thematic Cafe (Case Study: Chingu Cafe). *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 18(2), 73-82.
- Wantara, P. (2008). Pengaruh Citra, Reputasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa PTS di Jawa Timur (Studi Pada STIE dengan Program Studi Terakreditasi). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(2), 326-334.
- Wardi, Y., Abror, & Trinanda, O. (2018). The Marketing of Higher Education: Managing Student Loyalty Based on Tuition Fee Policy and Service Quality. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 19(2), 101-108.
- Wendha, A. A., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 19-28.
- Wibowo, H. A. (2014). Moderasi Biaya Beralih pada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PTS X). *Jurnal MIX*, 4(3), 363-380.
- Widiastuti, T., Aditya, E. M., & Paranita, E. S. (2015). Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang dengan Penerapan Hard Skill dan Soft Skill. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(3), 390-401.
- Widyananto, I. H., & Nurmahdi, A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Distribusi dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Kemasan Plastik PT. Jayatama Selaras. *Jurnal MIX*, 4(3), 286-298.
- Widyaningrum, K., & Ahsan. (2017). Analysis of the Influence of Excellent Service Training on Inpatient Satisfaction in RSIA Puri Bunda Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(2), 339-345.
- Widyaningrum, N., Sampurno, & Wahyono, D. (2013). Analisis Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 3(2), 144-152.



- Wijaya, A. F., Prastyari, C., & Armanu. (2019). The Influence of Leadership Style on Service Quality in Higher Education: A Study at a Social Science Faculty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 426-433.
- Wijaya, A. F., Surachman, & Mugiono. (2020). The Effect of Service Quality, Perceived Value and Mediating Effect of Brand Image on Brand Trust. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 45-56.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(3), 417-426.
- Wilson, N. (2018). The Impact of Service Quality and Brand Image toward Customer Loyalty in the Indonesian Airlines Industry. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 222-234.
- Yahya, M., Sapinah, & Annas, S. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Karyawan Perusahaan Daerah Sulawesi Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1), 90-98.
- Yulianto, A. (2010). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang? *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 1-8.