

Analisa Aplikasi Keluhan Pelanggan Pada Pt Pln Ulp Medan Selatan Dengan Metode Servqual

Cathrin Desri Natalia Situmorang, Dumariana Sihaloho*

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Budi Darma,

Jalan Sisingamanganraja No. 338, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: ¹chatrindesri12@gmail.com, ²dumasihaloho07@gmail.com

Abstrak

PT. PLN (Persero) adalah organisasi milik negara yang dimiliki oleh mayoritas publik yang memiliki kapasitas sebagai penyedia kerangka tenaga listrik yang tersebar di seluruh Indonesia. Cara paling umum untuk memeriksa keluhan pelanggan dilakukan dengan menggunakan situs website khususnya untuk memberikan informasi. Dimana hal ini membutuhkan waktu beberapa menit untuk mengurus keluhan pelanggan yang lebih cepat dan akurat. Sehingga dapat berkontribusi dengan informasi untuk memanfaatkan situs website yang membuat informasi lebih terkoordinasi dengan PC yang membuatnya lebih mudah untuk melacak informasi, memproses informasi, dan melaporkan keluhan pelanggan dengan cepat. Eksplorasi ini memberikan garis besar ketepatan waktu yang dihabiskan untuk mengajukan keluhan pelanggan dengan memanfaatkan kerangka kerja berbasis website. Dengan kerangka kerja berbasis website ini, akan mempermudah proses penginputan data untuk sebuah informasi yang lebih akurat sehingga dapat bekerja dengan cara yang paling umum dalam mencari dan memberikan informasi yang lebih jelas dan semua datanya lebih akurat, maka dapat dibentuk sesuai keinginan pelanggan. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mengukur keluhan-keluhan pelanggan yakni metode Servqual. Metode ini membuat evaluasi secara menyeluruh dari keluhan pelanggan,. Evaluasi yang diselesaikan dalam 5 komponen kualitas administrasi, diantaranya: Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (perhatian). Keluhan pelanggan ada karena ketidakpuasan ketika melihat pelaksanaan administrasi.

Kata Kunci : Pelanggan; Keluhan Pelanggan; Servqual

Abstract

PT. PLN (Persero) is a state-owned organization owned by the majority of the public that has the capacity as a provider of electricity frameworks spread throughout Indonesia. The most common way to check customer complaints is by using the website in particular to provide information. Where this takes a few minutes to take care of customer complaints more quickly and accurately. So it can contribute with information to utilize websites that make information more coordinated with PCs which makes it easier to track information, process information, and report customer complaints quickly. This exploration provides an outline of the timeliness spent on filing customer complaints by utilizing a website-based framework. With this website-based framework, it will facilitate the process of inputting data for a more accurate information so that it can work in the most common way of finding and providing clearer information and all the data is more accurate, it can be formed according to customer wishes. One of the methods that can be used to measure customer complaints is the servqual method. This method makes a thorough evaluation of customer complaints,. The evaluation is completed in 5 components of administrative quality, namely: Tangibles (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), Empathy (attention). Customer dissatisfaction exists due to an imbalance between customer expectations and perceived service performance.

Keywords: Customer; Customer Complaints; Servqual

1. PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) adalah organisasi milik negara yang dimiliki oleh mayoritas publik yang memiliki kapasitas sebagai penyedia kerangka tenaga listrik yang tersebar keseluruh Indonesia. PT. PLN (Persero) adalah organisasi publik yang berpartisipasi dalam administrasi yang bertujuan memiliki kewajiban besar untuk menawarkan dukungan terbaik kepada daerah setempat[1]. Cara-cara yang paling umum untuk mengatasi keluhan-keluhan sampai saat ini masih dilakukan dengan cara manual, terutama mendatangi langsung kantor PLN atau menggunakan Telepon 123 yang sering tidak ada respon sesuai harapan dan, Anehnya, telepon tidak diangkat. Dimana hal ini menyebabkan peluang untuk mengurus protes dan keluhan yang ada menjadi lebih lama. Hal lain yang dapat terjadi ketika pencatatan manual adalah reaksi balik terhadap keluhan dari pelanggan yang pada umumnya akan tertunda karena kekurangan poin demi poin dan informasi terkoordinasi dengan PC yang membuat sulit untuk melacak informasi, memproses informasi, dan laporan keluhan pelanggan yang lama. karena dipengaruhi oleh jumlah protes yang banyak tentang keluhan.

Oleh karena itu kami sangat menginginkan sebuah aplikasi yang dapat menangani setiap masalah yang ada saat ini, khususnya dengan adanya fitur pemeriksaan keluhan pelanggan, dapat membantu siklus keluhan pelanggan dan membuatnya lebih mudah untuk menangani keluhan yang diperlukan[2]. Dalam tinjauan ini, memberikan perspektif tentang ketepatan waktu yang dihabiskan untuk mengajukan keluhan pelanggan dengan menggunakan struktur kerja berbasis website. Dengan struktur kerja berbasis website ini, pegawai akan bekerja dengan cara yang paling umum dalam mencari dan menyelesaikan informasi untuk data yang lebih tepat dan benar agar dibentuk sesuai dengan keinginan pelanggan.

Seiring dengan semakin berkembangnya inovasi data di Indonesia yang berkembang pesat dan merambah ke berbagai bidang khususnya bidang administrasi, suatu organisasi turut serta dalam koperasi spesialis yang sebenarnya menggunakan kerangka adat, khususnya pencatatan, baik pencatatan maupun pembuatan memberikan rincian mengenai klien web menggerutu informasi, mengingat kerangka kerja yang teratur Hal ini membuat presentasi dari divisi direktur menjadi kurang efektif dan efisien, sehingga diperlukan produk untuk informasi dewan. Alasan dibinanya aplikasi



rundown web client grogeling rundown di PT. PLN akan mempermudah pencatatan dan pembuatan laporan untuk divisi direktur, serta mempermudah administrator untuk mendapatkan dan melihat tulisan-tulisan tentang ikhtisar keberatan klien. Pengembangan aplikasi daftar keberatan klien web ini akan mengangkat salah satu posisi manajer dalam menangani daftar keluhan klien web. Siklus pemeriksaan dalam penelitian ini terdiri dari tahapan-tahapan berikut: bukti pembeda masalah, grafik kasus penggunaan, struktur kontinu, dan sistem yang diusulkan. Mengingat hasil pemeriksaan ini, akhirnya dapat dianggap bahwa kemajuan aplikasi daftar keberatan klien ini telah mewajibkan latihannya, lebih spesifik sehingga lebih mudah bagi divisi spesialis untuk mengawasi informasi keluhan klien.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Servqual

Metode Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas administrasi dari karakteristik setiap perspektif, selanjutnya diperoleh nilai *gap*, artinya perbedaan antara kesan responen terhadap apa yang dirasakan, sehingga diperoleh nilai *gap*, dan itu menyiratkan kontras antara responen dan bantuan yang didapat dengan kenyataan responen atas bantuan yang akan diperoleh.

Metode Servqual memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal Instrumen survei dirancang untuk memahami apa yang diharapkan responen dari survei, bagaimana perasaan mereka tentang survei, dan seberapa puas mereka dengan konten survei. Penilaian menggunakan servqual adalah alat untuk mengukur sifat administrasi. Padahal dalam perspektif diakui tanpa kesalahan dan dilakukan dengan benar selama ini dan menyesuaikan diri dengan permintaan[3].

Ada lima bagian utama dari kualitas layanan, yaitu *Reliability (kehandalan)*, *Assurance (jaminan, Tangibles (bukti langsung))*, *Emphaty (perhatian)* dan *responsiveness* (daya tanggap). Bagian ini dapat disingkat dengan RATER, seperti di bawah ini:

- a. *Reliability* (Reliabilitas) Kemampuan untuk menjalankan layanan yang terjamin secara tepat dan dapat diandalkan.
- b. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kapasitasnya memberikan kepercayaan dan keyakinan.
- c. *Tangible* (Bukti Langsung) Menunjukkan kantor, peralatan, staf, dan materi korespondensi yang sebenarnya.
- d. *Empathy* (Perhatian) Artikulasi kekhawatiran tanpa henti bagi pelanggan.
- e. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Keinginan yang dapat membantu para pelanggan dan juga memberikan bantuan dengan segera[4].

Estimasi kualitas layanan dalam metode servqual tergantung pada skala multi-item yang dimaksud untuk mengukur setiap asumsi dan pemahaman dari responen. Dan kesenjangan di antara mereka dalam lima elemen kualitas layanan (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) kelima prospek kualitas layanan dalam beberapa pertanyaan untuk asumsi properti dan variabel konfirmasi pada skala Likert.

Nilai servqual untuk setiap pertanyaan bagi pelanggan yang ada bisa dihitung dengan melihat rumus berikut:

- a. Rumus untuk mengetahui harapan pelayanan :

$$\sum Y_i = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5). \quad (1)$$

Keterangan :

- $\sum Y_i$ = Normalisasi matriks pada alternatif i
 $\sum ST$ = Nilai alternatif yang sangat tercapai
 $\sum T$ = Nilai alternatif yang tercapai
 $\sum CT$ = Nilai alternatif yang cukup tercapai
 $\sum TT$ = Nilai alternatif yang tidak tercapai
 $\sum STT$ = Nilai alternatif yang sangat tidak tercapai
1,2,3,4,5 = Jumlah skala

- b. Rumus untuk mengetahui kenyataan pelayanan :

$$\sum X_i = (\sum ST \times 1) + (\sum T \times 2) + (\sum CT \times 3) + (\sum TT \times 4) + (\sum STT \times 5). \quad (2)$$

Keterangan :

- $\sum X_i$ = Normalisasi matriks pada alternatif i
 $\sum ST$ = Nilai alternatif yang sangat tercapai
 $\sum T$ = Nilai alternatif yang tercapai
 $\sum CT$ = Nilai alternatif yang cukup tercapai
 $\sum TT$ = Nilai alternatif yang tidak tercapai
 $\sum STT$ = Nilai alternatif yang sangat tidak tercapai
1,2,3,4,5 = Jumlah skala

- c. Rata – rata dengan pernyataan harapan yang dapat dihitung secara bersamaan :



$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

Y_i = Rata – rata jawaban alternatif harapan

$\sum Y_i$ = Total matriks alternatif ke i

N = Nilai respondensi

d. Rata – rata kenyataan dihitung secara bersamaan :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

X_i = Rata – rata jawaban alternatif harapan

$\sum X_i$ = Total matriks alternatif ke i

N = Nilai respondensi

e. Nilai servqual 5 dimensi yaitu suatu nilai yang dapat terjadi pada antara asumsi dan suatu kenyataan bagi klien administrasi, yang didapat dari penegasan kualitas administrasi tentang asumsi untuk administrasi yang diberikan dan disurvei dengan bantuan biasa. kebenaran yang dirasakan oleh responden dalam keadaan yang sebenarnya. Untuk mengetahui nilai harus terlihat melalui situasi berikut[5]:

$$SQ_i = X_i - Y_i \quad (5)$$

Keterangan:

SQ_i = Skor gap alternatif ke i

X_i = Skor pada rata-rata alternatif ke i

Y_i = Skor pada rata-rata harapan alternatif ke i

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh hasil dari Analisa Aplikasi Keluhan Pelanggan pada PT PLN ULP Medan Selatan, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah: Menjalankan sistem kerangka kerja, Kekurangan Sistem Berjalan

a. Menjalankan Sistem Kerangka Kerja

Kerangka kerja yang saat ini berjalan di PT PLN ULP MEDAN SELATAN yaitu sebagai berikut:

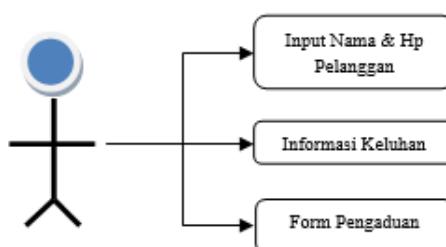
1. Klien yang tidak senang dilayani oleh pegawai PLN perlu datang ke kantor PLN untuk menyampaikan protes klien, tentang bagaimana perasaan klien oleh pekerja PLN dan mengisi keberatan/keluhan yang diberikan oleh Administrasi.
2. Informasi keluhan/ketidakpuasan klien setelah itu diberikan ke petugas/karyawan Administrasi.
3. Data form tersebut kemudian diberikan kepada Administrasi dan disusun berdasarkan bulan.

b. Kekurangan Sistem Berjalan

Melihat kekurangan dari sistem yang berjalan di atas, maka kami juga mendapatkan kekurangan dari sistem yang berjalan sebagai berikut:

1. Pendataan informasi ini masih dibuat dengan kerangka manual, ini bisa berdampak dalam pengumpulan informasi dari keluhan.
2. Bermacam-macam informasi yang telah dikumpulkan dan telah diajukan menimbulkan resiko hilang dan rusaknya data.
3. Informasi yang benar-benar disimpan akan menimbulkan masalah saat mencari data keluhan pelanggan yang ada[6].

Untuk dapat mengetahui proses mana yang sedang berjalan, maka akan ditampilkan pada grafik running sebagai berikut:

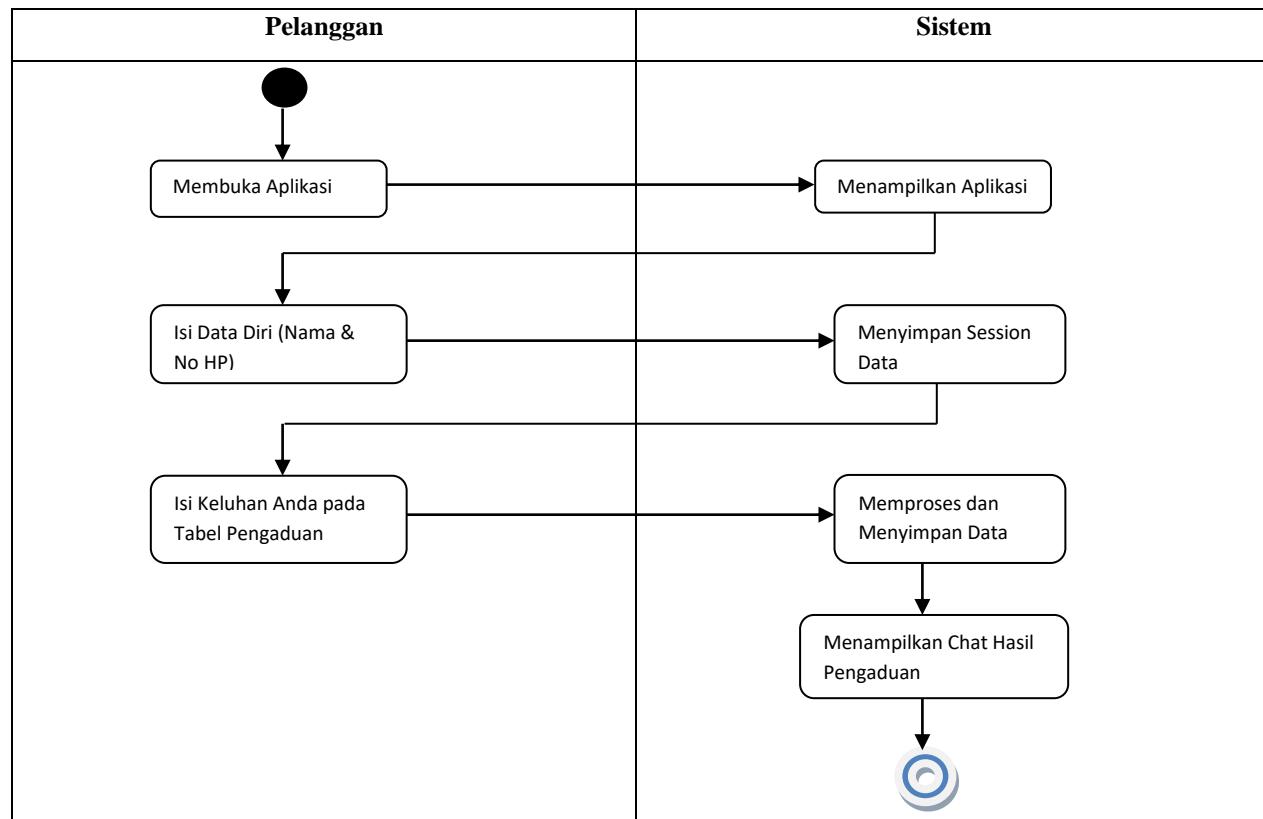


Gambar 1. Sistem yang Sedang Berjalan pada Perusahaan

a. Sistem yang berjalan pada PT. PLN ULP MEDAN SELATAN



Setelah menerima komplain dari nasabah, sebaiknya menerima masukan yang diberikan nasabah kepada kantor PLN. Melalui pengaduan yang diterima, kantor PLN harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staff PLN. Dengan adanya laporan permasalahan tersebut maka apa yang sudah dikelolah kantor tersebut dapat berdampak pada citra kantor PLN itu sendiri.



Gambar 2. Kerangka Sistem yang Diusulkan

b. Manfaat Kerangka yang Diusulkan

Ada beberapa manfaat yang diusulkan diantaranya adalah:

- Memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam memperoleh data keluhan pelanggan dengan masuk ke aplikasi APKT pada Google Chrome perusahaan menggunakan ponsel atau PC yang terhubung dengan web.
- Memberikan kemudahan kepada Administrasi untuk mendapatkan dan menjelaskan komplain nasabah yang dapat diterima secara langsung atau ditangani oleh kantor tersebut.

Berikutnya adalah contoh hasil estimasi *Gap* dari total kuisioner pada Sistem Keluhan Pelanggan PT. PLN ULP MEDAN SELATAN:

Tabel 1. Hasil Survey dari 20 nasabah

No.	Kuisioner	Nilai				
		T	T	C	K	G
1.	Bagaimana cara pekerja kami mengatasi keluhan Anda?	5	3	7	3	2
2.	Bagaimana kesiapan karyawan kami dalam melayani keluhan Anda?	2	3	8	4	3
3.	Bagaimana kecepatan karyawan kami dalam melayani keluhan Anda?	4	4	5	4	3
4.	Bagaimana pengetahuan karyawan kami seputaran keluhan yang Anda alami?	5	6	4	3	2
5.	Bagaimana kualitas Aplikasi PLN Mobile yang kami sediakan?	6	5	3	4	2

Keterangan :

T : Terlampaui

T : Tercapai

C : Cukup

K : Kurang

G : Gagal

Dari Tabel 1 dapat dibuat perhitungan Gap dengan menjumlahkan nilai alternatif ke i dengan menggunakan rumus 1 berikut :



Tabel 2. Hasil Perhitungan Bobot

No.	Alternatif	Bobot
		$\Sigma X_i = (\Sigma ST \times 1) + (\Sigma T \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma TT \times 4) + (\Sigma STT \times 5)$
1.	A1	54
2.	A2	63
3.	A3	58
4.	A4	51
5.	A5	51

Keterangan :

A1 : Alternatif (pertanyaan pertama)

T : Terlampaui

T : Tercapai

C : Cukup

K : Kurang

G : Gagal

Nilai : Hasil dari perhitungan yang memilih T,T dan G

Dari Tabel 2 dapat dibuat perhitungan Gap dengan menjumlahkan nilai alternatif ke i dengan menggunakan rumus 2 berikut:

Tabel 3. Hasil Kuisioner dengan 20 Nasabah

No.	Alternatif	Nilai	Rata-Rata
1.	A1	54	2.7
2.	A2	63	3.15
3.	A3	58	2.9
4.	A4	51	2.55
5.	A5	51	2.55

Keterangan :

A1 : Alternatif

Nilai : Hasil dari perhitungan yang memilih T, T, dan G

Rata – Rata : Jumlah hasil dari persenan yang di dapat melalui hitungan nilai yang dibagi dari Jumlah 20 nasabah yang sudah memilih alternatif kepuasan didapat.

Dari table 3. bisa dihitung melalui nilai rata-rata dari jawaban respondensi pada pernyataan beberapa harapan yang telah dihitung dengan persamaan 3 berikut :

Tabel 4. Hasil Nilai Rata-Rata Kuisioner Servqual

No.	Alternatif	Harapan		Kenyataan		Gap
		Nilai	Rata	Nilai	Rata	
1.	A1	70	2.00	54	2.7	0.7
2.	A2	70	2.00	63	3.15	1.15
3.	A3	70	2.00	58	2.9	0.9
4.	A4	70	2.00	51	2.55	0.55
5.	A5	70	2.00	51	2.55	0.55

Keterangan :

A1 : Alternatif

Harapan : Nilai rata-rata merupakan nilai yang diharapkan dan dinginkan perusahaan

Kenyataan : Nilai rata-rata merupakan nilai yang nyata dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang diberikan

Gap : Hasil nilai gap yang diperoleh dari nilai rata-rata harapan dan dikurang nilai rata-rata kenyataan

Dari table 4 maka dapat dihitung rata-rata jawaban responden terhadap pernyataan yang realitas dapat dihitung dengan persamaan 4 berikut :

Tabel 5. Rentang Nilai Gap

$< 0 \text{ s/d } < 1.00$	Terpenuhi
$> 1.00 \text{ s/d } < 2.00$	Tercapai
$> 2.00 \text{ s/d } < 3.00$	Cukup
$> 3.00 \text{ s/d } < 4.00$	Kurang Cukup
> 4.00	Sangat Kurang

Keterangan :

$< 0 \text{ s/d } < 1.00$: Terpenuhi

$> 1.00 \text{ s/d } < 2.00$: Tercapai

> 2.00 s/d < 3.00 : Cukup

> 3.00 s/d < 4.00 : Kurang Cukup

> 4.00 : Sangat Kurang

Dari tabel 5. Cenderung didapat pernyataan mutu pelayanan mengenai pendapat respondensi terhadap pelayanan yang harus mereka rasakan dan nilai khas realitas administrasi yang harus dirasakan oleh responden dalam keadaan asli.

Tabel 6. Hasil Gap Dari Tiap Alternatif

No	Alternatif	Gap
1.	Bagaimana cara pekerja kami mengatasi keluhan Anda?	0.7
2.	Bagaimana cara kesiapan karyawan kami dalam melayani keluhan Anda?	1.15
3.	Bagaimana kecepatan karyawan kami dalam melayani setiap keluhan Anda?	0.9
4.	Bagaimana pengetahuan karyawan kami seputaran keluhan yang Anda alami?	0.55
5.	Bagaimana kualitas Aplikasi PLN Mobile yang kami sediakan?	0.55

Dari gambar tabel 6, data diatas dijelaskan hasil dari nilai *Gap* dari 20 nasabah yang menyelesaikan survei, evaluasi yang didapat dari nasabah disetiap alternatif pada pelayanan dan wilayah kantor PT PLN ULP Medan Selatan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan wilayah kantor agar lebih efektif dan jauh lebih unggul sehingga klien merasa sangat puas untuk dapat kembali ke PT PLN ULP Medan Selatan. Pada tabel 5 di atas maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari survei servqual memiliki nilai normal sehingga memiliki tahap awal untuk juga membina administrasi organisasi. Setiap nilai khas dari survei juga memiliki nilai realitas sehingga dapat menunjukkan bantuan dari setiap keluhan pelanggan. Nilai Gap yang diperkirakan diperoleh dari nilai rata-rata yang diharapkan terbagi dengan nilai rata-rata kenyataan maka diperoleh nilai Gap pada kuesioner dalam metode servqual ini dan nilai Gap dapat dilihat dari suatu hasil pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang harus diperluas seperti gambar di atas .Dan pertanyaan A2 (Bagaimana kesiapan karyawan kami dalam melayani keluhan Anda) mendapatkan nilai Gap sebesar 1,15 yang masuk akal bahwa ruang lingkup nilai Gap adalah >1,00 sampai <2,00 yang harus dicapai untuk status pegawai dalam melayani pengaduan. Gambar di atas telah menjelaskan bahwa dari 20 pelanggan/klien yang sudah mengisi kuisioner yg telah disediakan, mereka merasa tidak puas dengan kesiapan karyawan untuk melayani keluhan, sehingga perusahaan harus mencapai kesiapan karyawan dalam melayani keluhan yang diterima oleh perusahaan tersebut.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisa diatas maka kesimpulan yang didapat yaitu: Dengan memanfaatkan perancangan ini dapat memudahkan karyawan, Customer Service, Supervisor dan Manajemen untuk mengatasi kekurangan pelayanan dan bidang-bidang perusahaan yang harus diperbaiki, sehingga perusahaan dapat mengerjakan bantuan pelayanan dalam melayani pelanggan agar lebih menarik. Mutu pelayanan serta mutu zona perusahaan supaya bisa ditingkatkan lebih baik lagi kedepannya Perusahaan harus lebih mewaspadai keluhan pelanggan dan memberikan aksesibilitas karyawan untuk lebih siap melayani keluhan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas saat datang ke PT PLN ULP Medan Selatan. Nilai Gap yang diperkirakan diperoleh dari nilai rata-rata yang diharapkan terbagi dengan nilai rata-rata kenyataan maka diperoleh nilai Gap pada kuesioner dalam metode servqual ini dan nilai Gap dapat dilihat dari suatu hasil pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang harus diperluas seperti gambar di atas .Dan pertanyaan A2 (Bagaimana kesiapan karyawan kami dalam melayani keluhan Anda) mendapatkan nilai Gap sebesar 1,15 yang masuk akal bahwa ruang lingkup nilai Gap adalah >1,00 sampai <2,00 yang harus dicapai untuk status pegawai dalam melayani pengaduan. Gambar di atas telah menjelaskan bahwa dari 20 pelanggan/klien yang sudah mengisi kuisioner yg telah disediakan, mereka merasa tidak puas dengan kesiapan karyawan untuk melayani keluhan, sehingga perusahaan harus mencapai kesiapan karyawan dalam melayani keluhan yang diterima oleh perusahaan tersebut.

REFERENCES

- [1] N. Tufaila and Y. H. Santoso, "Peran Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Jaringan PT. PLN (Persero) UP3 Bojonegoro," *Improv. J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, 2021, doi: 10.30651/imp.v1i1.9538.
- [2] B. Setiadi and J. Wahyudi, "APLIKASI MONITORING PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) AREA BANJARMASIN BERBASIS WEB," *Technol. J. Ilm.*, vol. 11, no. 4, 2020, doi: 10.31602/tji.v1i4.3646.
- [3] S. Satria, "ANALISIS SISTEM INFORMASI MENGUKUR KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL," *KILAT*, vol. 8, no. 1, 2019, doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.
- [4] D. W. Astanti and D. Y. Irawati, "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAYASAN SOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)," *Heuristic*, 2021, doi: 10.30996/heuristic.v18i2.6157.
- [5] M. Jazuli, D. Samanhudi, and H. Handoyo, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PT. XYZ," *JUMINTEN*, vol. 1, no. 1, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i1.16.
- [6] A. Dahlán, M. Prasetyo, C. I. Erliana, U. Rahardja, and A. Karim, *Sistem Informasi Pelayanan Dan Keluhan Pelanggan Di PT.PLN*. 2020.

