

**ANALISIS SERVICE LEVEL MANAGEMENT LAYANAN SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA PADA
MAHASISWA MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN ITIL V4**

SKRIPSI



Disusun oleh:

ANGELINA PUTRI MAHARANI

09030621048

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

Lembar Pernyataan Keaslian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Angelina Putri Maharani

NIM : 09030621048

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "Analisis Service Level Management Layanan Sistem Informasi Manajemen UIN Sunan Ampel Surabaya Pada Mahasiswa Menggunakan Servqual dan ITIL V4". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 Maret 2025

Yang Menyatakan,



(Angelina Putri Maharani)

NIM. 09030621048

Lembar Persetujuan Pembimbing

Skripsi oleh

NAMA : Angelina Putri Maharani
NIM : 09030621048
JUDUL : Analisis Service Level Management Layanan Sistem Informasi
Manajemen UIN Sunan Ampel Surabaya Pada Mahasiswa
Menggunakan ITIL V4 dan SERVQUAL

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 7 November 2024

Dosen Pembimbing 1



Ahmad Yusuf M. Kom
NIP 199001202014031003

Dosen Pembimbing 2



Faris Mushlihul Amin M. Kom
NIP 198808132014031001

Lembar Pengesahan Penguji

Judul : Analisis Service Level Management Layanan Sistem Informasi Manajemen
UIN Sunan Ampel Surabaya Pada Mahasiswa Menggunakan Servqual dan
ITIL V4

Nama : Angelina Putri Maharani

NIM : 09030621048

Skripsi tersebut telah dipresentasikan pada Sidang Hasil Skripsi di depan Dosen Penguji pada
Hari Jumat, 14 Maret 2025

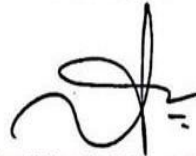
Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Dr. Ilham, S.Kom, M.Kom
NIP. 198011082014031002

Dosen Penguji 2



Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA
NIP. 198403232014031002

Dosen Penguji 3



Ahmad Yusuf, M. Kom
NIP. 199001202014031003

Dosen Penguji 4



Faris M. Shalihul Amin, M. Kom
NIP. 198808132014031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. Agus Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Angelina Putri Maharani
NIM : 09030621048
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : angelinamaharani602@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain ()

yang berjudul :

ANALISIS SERVICE LEVEL MANAGEMENT LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UIN SUNAN
AMPEL SURABAYA PADA MAHASISWA MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN ITIL V4

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 April 2025

Penulis

(Angelina Putri Maharani)

Abstrak

Manajemen layanan teknologi informasi pada UIN Sunan Ampel Surabaya sangat penting untuk memastikan layanan yang andal dan memenuhi harapan pengguna. Pusat Sistem Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPD) sebagai pengelola layanan perlu menerapkan prinsip manajemen tingkat layanan dengan menggunakan framework ITIL V4. Analisis ini mengukur skor GAP kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna menggunakan Servqual dan standar ITIL V4. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kuesioner pada google form kepada mahasiswa aktif UIN Sunan Ampel Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi reliability memiliki skor gap tertinggi sebesar -0,64, yang menunjukkan kekurangan dalam keandalan layanan dengan faktor keberhasilan dalam ITIL V4 yang berkorelasi, yaitu performing service reviews dengan skor gap sebesar -0,61. Dengan demikian rekomendasi perbaikan difokuskan pada dimensi dengan faktor keberhasilan tersebut yang didasarkan dengan empat dimensi manajemen layanan ITIL V4 agar tidak terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna.

Kata Kunci : Service Level Management, Servqual, ITIL V4, Layanan Sistem Informasi Manajemen

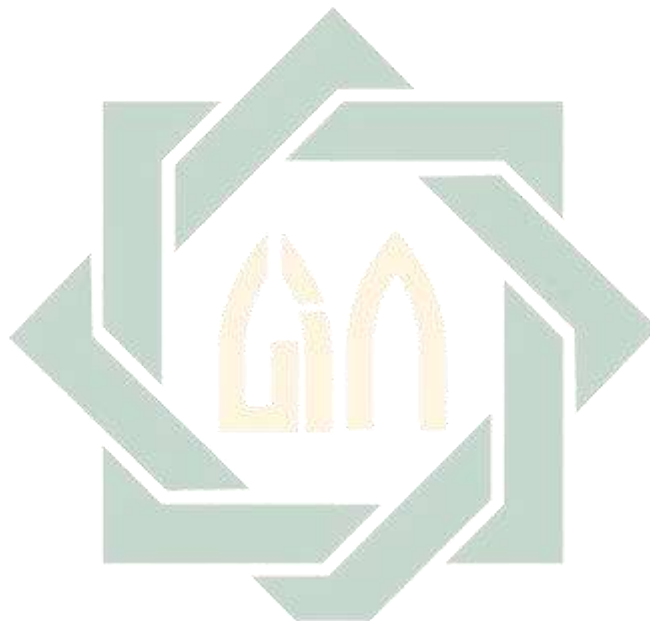
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Keaslian.....	i
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II DASAR TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Dasar Teori.....	15
2.2.1 Layanan Teknologi Informasi.....	15
2.2.2 Kualitas Layanan.....	19
2.2.3 SERVQUAL.....	20
2.2.4 Model Kesenjangan.....	24
2.2.5 ITIL V4.....	26
2.2.6 Service Level Management.....	29
2.2.7 Populasi dan Sampel.....	32
2.2.8 Instrumen Penelitian.....	33
2.3 Integrasi Keilmuan.....	35

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Desain Alur Penelitian.....	40
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	41
3.2.2 Studi Literatur.....	42
3.2.3 Pemetaan Servqual Dengan ITIL V4.....	42
3.2.4 Penentuan Sampling.....	42
3.2.5 Penyusunan Instrumen Pernyataan Survei.....	43
3.2.6 Pengujian Instrumen.....	53
3.2.8 Perhitungan Skor GAP Dimensi Servqual.....	54
3.2.9 Perhitungan Skor GAP Faktor Keberhasilan ITIL V4.....	56
3.2.10 Analisis Pemetaan ITIL V4.....	57
3.2.10 Merumuskan Rekomendasi Perbaikan.....	58
3.2.11 Penyusunan Laporan.....	59
BAB IV PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	62
4.2 Pemetaan Servqual dengan ITIL V4.....	64
4.3 Pengujian Instrumen.....	68
4.2.1 Uji Validitas.....	69
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.3 Pengumpulan Data.....	71
4.3.1 Demografi Responden.....	72
4.4 Analisis Data.....	74
4.4.1 Layanan Sistem Informasi Manajemen UINSA.....	75
4.4.2 Perhitungan Skor Gap Dimensi Servqual.....	75
4.4.3 Perhitungan Skor Gap Faktor Keberhasilan ITIL V4.....	85
4.4.4 Analisis Pemetaan ITIL V4.....	94

BAB V KESIMPULAN.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	112



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.2. Kelemahan dan kelebihan jenis penyedia layanan TI.....	17
Tabel 2.3 Key Metrics (Sumber: Axelos, 2019).....	31
Tabel 3.2 Instrumen Pernyataan Persepsi Pengguna.....	44
Tabel 3.3 Instrumen Pernyataan Ekspektasi Pengguna.....	48
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.1 Beberapa Layanan Sistem Informasi UINSA.....	62
Tabel 4.2 Pemetaan Servqual dengan ITIL V4.....	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Persepsi dan Harapan.....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.5 Interval Skor Penilaian Kesenjangan.....	76
Tabel 4.6 Hasil Skor Gap Reliability.....	76
Tabel 4.7 Hasil Skor Gap Responsiveness.....	78
Tabel 4.8 Hasil Skor Gap Empathy.....	80
Tabel 4.9 Hasil Skor Gap Assurance.....	82
Tabel 4.10 Hasil Skor Gap Tangibles.....	84
Tabel 4.11 Hasil Skor Gap Faktor Keberhasilan.....	86
Tabel 4.12 Hasil Skor Gap Faktor Keberhasilan.....	89
Tabel 4.13 Hasil Skor Gap Faktor Keberhasilan.....	91
Tabel 4.14 Hasil Skor Gap Faktor Keberhasilan.....	93
Tabel 4.15 Hasil Keseluruhan Skor Gap Dimensi.....	95
Tabel 4.16 Hasil Keseluruhan Skor Gap Pemetaan Dimensi.....	96
Tabel 4.17 Rekomendasi Perbaikan.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima dimensi servqual	23
Gambar 2.2. Model kesenjangan	25
Gambar 2.3 Service Value System.....	27
Gambar 2.4 Empat Dimensi Manajemen Layanan.....	29
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Layanan Myuinsa.....	64
Gambar 4.2 Tautan Google Form.....	72
Gambar 4.3 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	73
Gambar 4.4 Persentase Semester Responden.....	74
Gambar 4.5 Persentase Fakultas Responden.....	74
Gambar 4.6 Persentase Layanan Yang Sering Digunakan.....	75
Gambar 4.7 Diagram Skor Gap Keseluruhan Dimensi.....	95
Gambar 4.12 Diagram Skor Gap Keseluruhan Pemetaan Dimensi.....	97

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.901>
- Bambang Warsita, B. W. (2014). Landasan Teori Dan Teknologi Informasi Dalam Pengembangan Teknologi Pembelajaran. *Jurnal Teknodik*, 84–96. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.91>
- Celvine Adi Putra & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Dewi, N. A. N., & Prasatria, A. A. N. B. (2021). Service Level Management of Information Technology and System in ITB STIKOM Bali. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 15(2), 57–64. <https://doi.org/10.21512/commit.v15i2.6895>
- Hanief, S., & Jefriana, I. W. (2018). FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION DALAM ANALISIS PENGELOLAAN TEKNOLOGI BLENDED LEARNING. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 4(1). <https://doi.org/10.36002/jutik.v4i1.395>
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (n.d.). *Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Maharani, P. N., Tarigan, I. A. R., & Mukhalisin, S. A. A. (2024). *Peran Teknologi Informasi Dalam Manajemen Organisasi Pendidikan Modern*. 2(3).
- Wiranti, Y. T., Saputra, H. M. J., Tandirau, D. B., Fiqar, T. P., Langgawan P, M. G., Ramadhani, E., & Abdullah, A. I. N. F. (2020). Managing Service Level for Academic Information System Help Desk for XYZ University

- Based on ITIL V3 Framework. *2020 Fifth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICIC50835.2020.9288592>
- Zahara, A. P. (2024). *ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT*. 02(03).
- Susanto, T. D. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Surabaya: Aisindo.
- Aditya, M. A., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). *PERBANDINGAN COBIT 2019 DAN ITIL V4 SEBAGAI PANDUAN TATA KELOLA DAN MANAGEMENT IT*.
- AlGhamian, M. A., Segura, J. A., & Rivera, D. R. (2021). Enhanced Service Level Management Process as a Result of Best Practices Integration. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2537–2547. <https://doi.org/10.46254/SA02.20210746>
- AXELOS. (2019). *ITIL foundation: ITIL 4 edition* (First edition). TSO (The Stationery Office).
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.901>
- Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., & Sansbury, J. (n.d.). *IT Service Management A Guide for ITIL® Foundation Exam Candidates Second Edition*.
- Celvine Adi Putra & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Cronholm, S., & Salomonson, N. (2014). Measures that matters: Service quality in IT service management. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(1), 60–76. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2012-0022>

- Dewi, N. A. N., & Prasatria, A. A. N. B. (2021). Service Level Management of Information Technology and System in ITB STIKOM Bali. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 15(2), 57–64. <https://doi.org/10.21512/commit.v15i2.6895>
- Gil-Gómez, H., Oltra-Badenes, R., & Adarme-Jaimes, W. (2014). Service quality management based on the application of the ITIL standard. *DYNA*, 81(186), 51. <https://doi.org/10.15446/dyna.v81n186.37953>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th [edition]). Pearson Higher Education.
- Mambu, J. Y., Matindas, E., Adam, S., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i2.319>
- Moeller, S. (2010). Characteristics of services – a new approach uncovers their value. *Journal of Services Marketing*, 24(5), 359–368. <https://doi.org/10.1108/08876041011060468>
- Mustafa, P. S. (2021). Model Discrepancy sebagai Evaluasi Program Pendidikan. *PALAPA*, 9(1), 182–198. <https://doi.org/10.36088/palapa.v9i1.1067>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Penilasari, Y., Nugraha, J., Ab, S., & Ab, M. (2021). *PENGUNAAN SERVQUAL DALAM KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI DI KECAMATAN GAYUNGAN SURABAYA*. 15.
- Prameswari, N. S., & Susanto, T. D. (2016). *PEMBUATAN DOKUMEN SERVICE LEVEL MANAGEMENT PADA LAYANAN HELP DESK SAP BERDASARKAN ITIL 201*.
- Sasikaladevi, N. (2016). SLA based cloud service composition using genetic algorithm. *International Journal of Advances in Intelligent Informatics*,

2(2), 77. <https://doi.org/10.26555/ijain.v2i2.58>

- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Wiranti, Y. T., Saputra, H. M. J., Tandirau, D. B., Fiqar, T. P., Langgawan P, M. G., Ramadhani, E., & Abdullah, A. I. N. F. (2020). Managing Service Level for Academic Information System Help Desk for XYZ University Based on ITIL V3 Framework. *2020 Fifth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICIC50835.2020.9288592>
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2019). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (n.d.). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2).
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, 5(1), 85. <https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96>
- AXELOS. (2019). *ITIL foundation: ITIL 4 edition* (First edition). TSO (The Stationery Office).
- Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Khazanah Informatika : Jurnal*

- Diana. (2021). *PENERAPAN METODE E-SERVQUAL UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI*.
- Dimas Adhitya, Heru Sutejo, & Emy L. Tatuhey. (2024). *Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Universitas Sepuluh Nopember Papua Menggunakan Metode Servqual*.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE*.
- Hilabi, S. S., & Huda, B. (2019). LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATIONTECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V.3 (ITIL V.3) DOMAINSERVICE TRANSITION (STUDI KASUS PEMDA KABUPATEN KARAWANG). *Techno Xplore : Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.36805/technoxplore.v4i1.540>
- Hilmer, T. (2019). *A strategy for improving the maturity levels of IT Service Management in Higher Education Institutions in South Africa*.
- Hudiya, H. F., & Irianti, L. (2024). *USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN METODE SERVICE QUALITY DI CULTURE BARBERSHOP CABANG UJUNG BERUNG BANDUNG*.
- Margolis, I., & Providência, B. (2021). Quality Perception in Higher Education—Using SERVQUAL Methodology. *Acta Scientific Agriculture*, 5(6), 32–48. <https://doi.org/10.31080/ASAG.2021.05.1002>
- Muflihah, Y., Rahmadi, A. A., Gatur, J. A., & Alfianto, A. (2023). *Analisis Kesenjangan Antara Pengguna dan Penyedia Elitag (E-Learning UNTAG Surabaya)*. 8(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Purwandani, I., Syamsiah, N. O., & Maulana, M. S. (2022). Applying TAM and SERVQUAL to Explore User Experience of MyBEST UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 10(2), 264.

<https://doi.org/10.26418/justin.v10i2.56783>

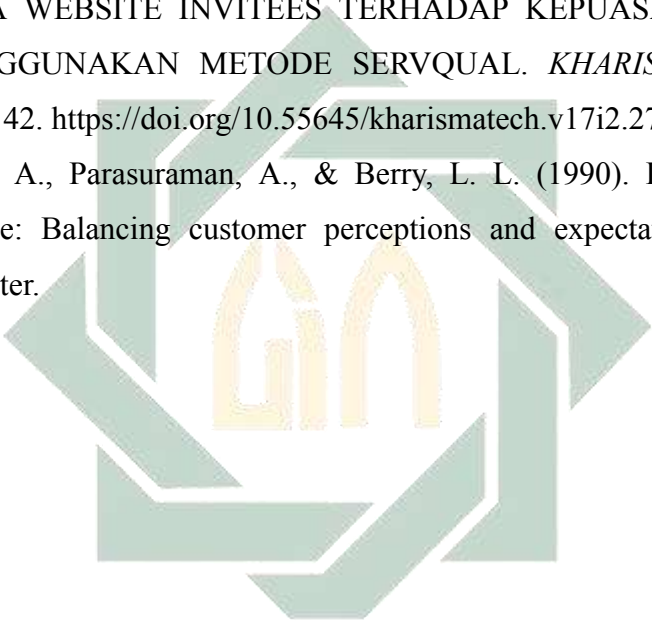
Silvia Gunawan. (2022). *MDP Student Conference (MSC) 2022*.

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA BANDUNG.

Thody, E. W., Sudirman, & Renny. (2022). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA WEBSITE INVITEES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *KHARISMA Tech*, 17(2), 128–142. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v17i2.275>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A