

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Aplikasi DANA Menggunakan Metode *Service Quality*

¹Fathan Nalendra Genza, ²Nadira Putri Bimono, ³Patricia Juliet
Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Jurusan Sistem Informasi
Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya 100, Depok Kota Depok 16424 Jawa Barat

Email: ¹fathannalendra@gmail.com, ²nadirapb2015@gmail.com, ³patriciajuliet300703@gmail.com

ABSTRAK

Kemudahan aplikasi *mobile payment* membuat banyak masyarakat beralih dari transaksi secara *offline* menjadi *online*. Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile payment* perlu diketahui dengan cara melakukan penelitian pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap salah satu aplikasi *mobile payment* yaitu DANA. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual (*service quality*). Terdapat lima indikator yang akan diuji diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui persepsi dan harapan mengenai apa yang diberikan aplikasi kepada konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan aplikasi DANA sebesar 67,25% dan termasuk ke dalam kategori puas.

Kata kunci: Analisis, Pelayanan, Servqual, Mobile Payment, Service, Quality, DANA

ABSTRACT

The convenience of mobile payment applications has made many people switch from offline to online transactions. Research is used to find out user satisfaction in using the mobile payment application. This research was conducted to analyze user satisfaction with a mobile payment application, namely DANA. Testing in this study uses the Servqual (service quality) method. There are five indicators to be tested including tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This is done to find out the perceptions and expectations regarding what the application provides to consumers. The results of this study indicate that user satisfaction with DANA application services using the service quality method aims to evaluate the quality of services provided by the DANA application, which is one of the most popular financial applications in Indonesia. The service quality method is used as a framework for understanding and measuring the level of user satisfaction in dealing with the application service. According to this research, the user satisfaction score is about 67,25% which shows that users are satisfied enough with the services that the application DANA offers.

Keywords: Analysis, Service, Servqual, Mobile Payment, Service, Quality, DANA

PENDAHULUAN

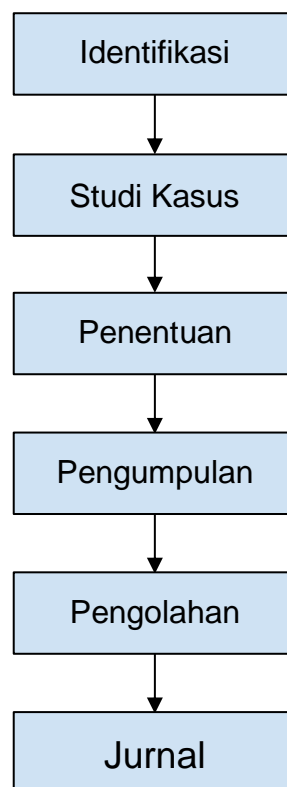
Pada dunia bisnis, *e-commerce* menjadi kebutuhan bisnis untuk mengembangkan usaha. Saat ini, para pembeli dapat melakukan kegiatan transaksi dimana saja dan tidak lagi harus mengunjungi toko jika ingin membeli suatu barang sehingga dapat menghemat biaya apabila jarak lokasi toko yang dikunjungi jauh dari rumah. Munculnya *e-commerce* juga mempengaruhi metode pembayaran [1]. Perkembangan internet menjadikan manusia lebih mudah melakukan metode pembayaran *online* yang hanya dengan bermodalkan *smartphone*. Masyarakat diberikan kemudahan pembayaran dengan menggunakan aplikasi yang sering dikenal dengan istilah *mobile payment*. Proses pembayaran melalui *mobile payment* yang dilakukan secara *real time* akan mempercepat proses transaksi. Pesatnya penggunaan aplikasi berbasis android mendorong minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini untuk kegiatan sehari-hari. Hal ini karena banyaknya fitur-fitur yang memudahkan pengguna dan dapat dilakukan dimana saja dalam bertransaksi [2].

Salah satu aplikasi *mobile payment* yang memberikan kemudahan tersebut adalah aplikasi DANA. DANA merupakan dompet digital Indonesia yang menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital, baik *offline* maupun *online* sehingga berjalan dengan cepat, praktis, dan keamanan yang terjamin. DANA dikembangkan oleh talenta-talenta terbaik di Indonesia sebagai platform terbuka yang siap dimanfaatkan untuk mendukung setiap aktivitas ekonomi dan gaya hidup digital seluruh masyarakat Indonesia [3]. DANA juga memiliki kerja sama khusus dengan bank-bank nasional, seperti Bank Mandiri, BCA dan BRI. DANA dikembangkan sebagai dompet yang menyimpan jumlah dana terbatas sesuai dengan regulasi Bank Indonesia dan standar keamanan [4].

Menurut Vince Iswara, Chief Executive Officer (CEO) DANA Indonesia, dalam konferensi pers pada Rabu (25/1/2023), aplikasi dompet digital DANA Indonesia mencatat pertumbuhan pengguna layanannya sebesar 135 juta pada tahun 2022. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebesar 42 persen secara tahunan dari jumlah pengguna pada tahun 2021, yang sebelumnya sekitar 95 juta pengguna. Vince Iswara juga menyatakan bahwa pertumbuhan pengguna aplikasi DANA sejalan dengan pertumbuhan volume transaksi, meskipun tanpa rincian mengenai jumlah volume transaksi yang terjadi. Dia juga menambahkan bahwa jumlah nilai transaksi juga mengalami peningkatan. Pengguna DANA di luar Pulau Jawa terus mengalami pertumbuhan, dengan sekitar 40 persen pengguna berasal dari luar Pulau Jawa. Ia menyatakan bahwa pertumbuhan ini, terutama di kota-kota tier 2, 3, dan daerah rural, memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan inklusi ke masyarakat Indonesia [5].

Hal-hal tersebut mendorong adanya penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi DANA, bagaimana pandangan pengguna pada aplikasi DANA dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *servqual*. Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan pengguna terhadap pelayanan aplikasi DANA.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan-tahapan Penelitian

Terdapat 6 tahapan dalam metode penelitian analisis ini, yaitu:

1. Identifikasi masalah, untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam manajemen dan Sistem Informasi DANA.
2. Studi kasus, untuk referensi teori mengenai informasi aplikasi DANA melalui jurnal, artikel, laporan penelitian, dan buku.
3. Penentuan metode, penelitian ini menggunakan metode *service quality* untuk menilai tingkat kepuasan layanan aplikasi DANA.

4. Pengumpulan data, metode pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas layanan, pengalaman pengguna, serta harapan pengguna untuk peningkatan layanan yang lebih baik.
5. Pengolahan data, data yang telah terkumpul diolah untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan pengguna terkait pelayanan aplikasi DANA.
6. Jurnal, berisi hasil analisis teknologi informasi dan rekomendasi perbaikan kualitas layanan aplikasi DANA.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Service Quality

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah servqual (*service quality*). Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Analisis gap pada *service quality* memiliki perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan. Persepsi konsumen adalah penilaian subjektif oleh konsumen atas pengalamannya menggunakan barang atau jasa. Harapan konsumen adalah standar atau referensi konsumen dengan pengalaman konsumsi barang atau jasa [6].

Terdapat lima variabel utama dalam *service quality*, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), berkaitan dengan daya tarik fasilitas perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan (atau hal-hal yang dapat dilihat langsung oleh konsumen) seperti tampilan, daya tarik, nilai estetika, dan lain-lain.
2. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberi layanan yang akurat dan sesuai yang dibutuhkan pengguna.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), berkaitan dengan kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu pengguna dan menanggapi permintaan pengguna dengan tepat waktu.
4. *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna merasa aman kepada perusahaan dengan memberikan informasi terkait produk.
5. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan pemahaman perusahaan terhadap pengguna dan tindakan yang perlu dilakukan untuk membantu menemukan solusi [7].

Penyusunan Kuesioner

Skala penilaian pada kuesioner ini menggunakan skala likert 1-5. Kuesioner utama yaitu kuisisioner Servqual (*Service quality*) berisi pertanyaan mengenai layanan yang diharapkan (*expected service*), persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*), serta tingkat pelayanan minimum yang dapat diterima oleh pelanggan terhadap DANA. Kuesioner akan disebarakan kepada 70 responden pengguna aplikasi DANA.

Tabel 1. Skala Penilaian Kuesioner Servqual

Harapan Konsumen	Kinerja

1. Tidak Mengharapkan 2. Kurang Mengharapkan 3. Cukup Mengharapkan 4. Mengharapkan 5. Sangat Mengharapkan	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas
---	---

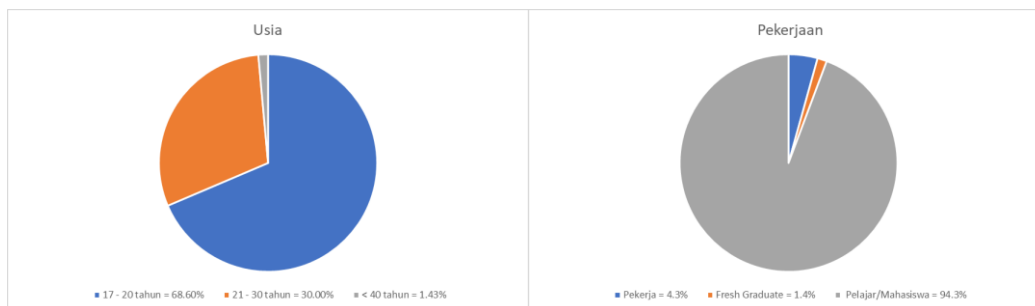
Perhitungan Nilai *Service Quality*

Perhitungan nilai Servqual adalah mencari gap antara skor penilaian persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan skor harapan konsumen terhadap pelayanannya. Hasil dari atribut pelayanan yang bernilai nol (0) atau positif (+) menunjukkan kualitas pelayanan DANA dapat dikatakan baik. Jika skor yang diperoleh adalah negatif (-) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan DANA adalah tidak memuaskan. Skor Servqual dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

dengan skor persepsi merupakan persepsi akan layanan yang diterima, dan skor ekspektasi merupakan harapan akan layanan yang diterima [8].

Karakteristik Responden Pengguna Aplikasi DANA



Gambar 2. Diagram berdasarkan usia dan pekerjaan

Usia responden yang banyak menggunakan aplikasi DANA adalah dalam rentang 17-20 tahun sebesar 68,6%. Responden pengguna aplikasi DANA yang paling banyak merupakan pelajar/mahasiswa dengan nilai 94,3%.

Rekapitulasi Jumlah Data Persepsi dan Harapan

Berikut adalah hasil dari analisis data pengukuran persepsi pengguna pada aplikasi DANA pada variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*:

Tabel 2. Rekapitulasi Persepsi Variabel *Reliability*

RELIABILITY		
No	Atribut	PERSEPSI
1.	Seberapa puaskah Anda terhadap kemudahan akses pelayanan DANA karena dapat dilakukan dimana dan kapan saja?	282
2.	Seberapa puaskah Anda terhadap proses transaksi online yang mudah?	304
3.	Seberapa puaskah Anda terhadap panduan aplikasi DANA untuk pengguna baru?	269

Tabel 3. Rekapitulasi Persepsi Variabel *Responsiveness*

RESPONSIVENESS		
No	Atribut	PERSEPSI
1.	Seberapa puaskah Anda terhadap kepedulian customer service yang dapat merespons keluhan pengguna selama 24 jam?	249
2.	Seberapa puaskah Anda terhadap kinerja customer service dalam hal kecepatan dan kesigapan?	247
3.	Seberapa puaskah Anda terhadap kesesuaian jawaban atas keluhan dan permasalahan pengguna?	246

Tabel 4. Rekapitulasi Persepsi Variabel *Empathy*

EMPATHY		
No	Atribut	PERSEPSI
1.	Seberapa puaskah Anda terhadap adanya pusat bantuan yang sangat membantu dalam mengatasi permasalahan pengguna?	271
2.	Seberapa puaskah Anda terhadap adanya chatbot dan customer service yang cepat membantu kendala pengguna?	258
3.	Seberapa puaskah Anda terhadap respons dan perhatian aplikasi terhadap keinginan pengguna?	258
4.	Seberapa puaskah Anda terhadap kemudahan meminta bantuan kepada customer service?	261

Berikut adalah hasil dari analisis data pengukuran harapan pengguna pada aplikasi DANA pada variabel *Tangible* dan *Assurance*:

Tabel 5. Rekapitulasi Harapan Variabel *Tangible*

TANGIBLE		
No	Atribut	HARAPAN
1.	Seberapa berharapkah Anda terhadap banyaknya fitur pembayaran (seperti tagihan listrik, pulsa, dll.) yang memberi keuntungan untuk pengguna?	283
2.	Seberapa berharapkah Anda terhadap penataan menu yang rapi dan menarik sehingga mudah digunakan oleh pengguna?	315
3.	Seberapa berharapkah Anda terhadap pemilihan warna yang simpel dan tidak berlebihan?	292

Tabel 6. Rekapitulasi Harapan Variabel *Assurance*

ASSURANCE		
No	Atribut	HARAPAN
1.	Seberapa berharapkah Anda terhadap jaminan keamanan informasi pribadi pengguna agar tidak tersebar?	332
2.	Seberapa berharapkah Anda terhadap peningkatan keamanan untuk mengurangi kasus pemalsuan akun?	335
3.	Seberapa berharapkah Anda terhadap jaminan keamanan pada saat melakukan proses transaksi?	335

Perhitungan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner tingkat kualitas dan dibuat rekapitulasi data persepsi dan harapan maka dapat dilakukan perhitungan rata-rata dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Dimana: } \bar{X}P = \frac{\sum XN}{N}$$

XP = Rata-rata (mean) variabel ke-n
 X_n = Total penilaian responden terhadap variabel ke-n
 N = Jumlah responden [9]

Rekapitulasi hasil perhitungan rata-rata persepsi pada variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Rata-rata Persepsi Variabel *Reliability*

RELIABILITY		
No	Atribut	PERSEPSI
1.	Seberapa puaskah Anda terhadap kemudahan akses pelayanan DANA karena dapat dilakukan dimana dan kapan saja?	4,03
2.	Seberapa puaskah Anda terhadap proses transaksi online yang mudah?	4,34
3.	Seberapa puaskah Anda terhadap panduan aplikasi DANA untuk pengguna baru?	3,84

Tabel 8. Rata-rata Persepsi Variabel *Responsiveness*

RESPONSIVENESS		
No	Atribut	PERSEPSI
1.	Seberapa puaskah Anda terhadap kepedulian customer service yang dapat merespons keluhan pengguna selama 24 jam?	3,56
2.	Seberapa puaskah Anda terhadap kinerja customer service dalam hal kecepatan dan kesigapan?	3,53
3.	Seberapa puaskah Anda terhadap kesesuaian jawaban atas keluhan dan permasalahan pengguna?	3,51

Tabel 9. Rata-rata Persepsi Variabel *Empathy*

EMPATHY		
No	Atribut	PERSEPSI
1.	Seberapa puaskah Anda terhadap adanya pusat bantuan yang sangat membantu dalam mengatasi permasalahan pengguna?	3,87
2.	Seberapa puaskah Anda terhadap adanya chatbot dan customer service yang cepat membantu kendala pengguna?	3,69
3.	Seberapa puaskah Anda terhadap respons dan perhatian aplikasi terhadap keinginan pengguna?	3,69
4.	Seberapa puaskah Anda terhadap kemudahan meminta bantuan kepada customer service?	3,73

Berikutnya yaitu rekapitulasi hasil perhitungan rata-rata harapan pada variabel *Tangible* dan *Assurance* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Rata-rata Harapan Variabel *Tangible*

TANGIBLE		
No	Atribut	HARAPAN
1.	Seberapa berharapkah Anda terhadap banyaknya fitur pembayaran (seperti tagihan listrik, pulsa, dll.) yang memberi keuntungan untuk pengguna?	4,04
2.	Seberapa berharapkah Anda terhadap penataan menu yang rapi dan menarik sehingga mudah digunakan oleh pengguna?	4,50
3.	Seberapa berharapkah Anda terhadap pemilihan warna yang simpel dan tidak berlebihan?	4,17

Tabel 11. Rata-rata Harapan Variabel *Assurance*

ASSURANCE		
No	Atribut	HARAPAN
1.	Seberapa berharapkah Anda terhadap jaminan keamanan informasi pribadi pengguna agar tidak tersebar?	4,74
2.	Seberapa berharapkah Anda terhadap peningkatan keamanan untuk mengurangi kasus pemalsuan akun?	4,79
3.	Seberapa berharapkah Anda terhadap jaminan keamanan pada saat melakukan proses transaksi?	4,79

Perhitungan Nilai Servqual**Tabel 12.** Nilai Servqual Keseluruhan

No	Atribut	PERSEPSI	HARAPAN	GAP
1.	Seberapa berharapkah Anda terhadap banyaknya fitur pembayaran (seperti tagihan listrik, pulsa, dll.) yang memberi keuntungan untuk pengguna?	-	4,04	-4,04
2.	Seberapa berharapkah Anda terhadap penataan menu yang rapi dan menarik sehingga mudah digunakan oleh pengguna?	-	4,50	-4,5
3.	Seberapa berharapkah Anda terhadap pemilihan warna yang simpel dan tidak berlebihan?	-	4,17	-4,17
4.	Seberapa puaskah Anda terhadap kemudahan akses pelayanan DANA karena dapat dilakukan dimana dan kapan saja?	4,03	-	4,03
5.	Seberapa puaskah Anda terhadap proses transaksi online yang mudah?	4,34	-	4,34
6.	Seberapa puaskah Anda terhadap panduan aplikasi DANA untuk pengguna baru?	3,84	-	3,84
7.	Seberapa puaskah Anda terhadap kepedulian customer service yang dapat merespons keluhan pengguna selama 24 jam?	3,56	-	3,56
8.	Seberapa puaskah Anda terhadap kinerja customer service dalam hal kecepatan dan kesigapan?	3,53	-	3,53
9.	Seberapa puaskah Anda terhadap kesesuaian jawaban atas keluhan dan permasalahan pengguna?	3,51	-	3,51
10.	Seberapa berharapkah Anda terhadap jaminan keamanan informasi pribadi pengguna agar tidak tersebar?	-	4,74	-4,74
11.	Seberapa berharapkah Anda terhadap peningkatan keamanan untuk mengurangi kasus pemalsuan akun?	-	4,79	-4,79
12.	Seberapa berharapkah Anda terhadap jaminan keamanan pada saat melakukan proses transaksi?	-	4,79	-4,79
13.	Seberapa puaskah Anda terhadap adanya pusat bantuan yang sangat membantu dalam mengatasi permasalahan pengguna?	3,87	-	3,87
14.	Seberapa puaskah Anda terhadap adanya chatbot dan customer service yang cepat membantu kendala pengguna?	3,69	-	3,69
15.	Seberapa puaskah Anda terhadap respons dan perhatian aplikasi terhadap keinginan pengguna?	3,69	-	3,69
16.	Seberapa puaskah Anda terhadap kemudahan meminta bantuan kepada customer service?	3,73	-	3,73
Total Rata-rata Nilai GAP				67,25%

Berdasarkan analisis servqual yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat 6 atribut kuesioner yang memiliki nilai gap negatif. Nilai gap negatif memiliki arti bahwa atribut pelayanan tersebut masih belum memenuhi ekspektasi atau harapan dari peserta. Dari perhitungan total rata-rata GAP persepsi dan harapan diketahui bahwa 67,25% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi DANA masuk ke dalam kategori baik, namun aplikasi DANA masih perlu melakukan perbaikan kualitas layanan aplikasi karena dalam perhitungan nilai servqual (gap) masih terdapat beberapa nilai negatif terhadap pelayanan yang tersedia.

PENUTUP

Dari hasil analisis data yang dilakukan diperoleh bahwa kualitas layanan aplikasi DANA menggunakan metode *service quality* termasuk kedalam kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 67,25% berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh 70 responden. Maka dari itu kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan aplikasi DANA karena semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi DANA tersebut.

Perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, pihak manajemen dan bidang terkait adalah memfokuskan perhatian kepada beberapa prioritas yang didapatkan dari hasil penelitian yaitu ada 6 atribut kuesioner yang dikelompokkan ke dalam 3 dimensi *servqual* yaitu dimensi *tangible*, *assurance*, dan *emphaty* dimana *tangible* mengarah ke tampilan antarmuka dan untuk *assurance* dan *emphaty* mengarah ke *customer service* (sumber daya manusia). Perlu ditingkatkan pemahaman dan kepuasan pengguna maupun respon *customer service* dan mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan dan masalah sehingga dapat memberikan solusi yang memadai sesegera mungkin. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna dan memperbaiki persepsi mereka terhadap kualitas layanan aplikasi DANA.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mahfuzah, Siti., & Chandriyanti, Ika. (2022). “Perkembangan Transaksi E-Commerce Berdasarkan pada Metode Pembayaran, Kategori Produk dan Kelompok Usia di Kalimantan Selatan”. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan* Vol. 5 No. 1, 2022, hal. 293. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jiep/article/view/5529/3759>
- [2] Evayani., Ariani, Dini., & Dinaroe. (2021). “ANALISIS PENGUKURAN MINAT PENGGUNA APLIKASI *MOBILE PAYMENT* DI ACEH”. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* Vol. 7 No. 1 Maret 2021, hal. 46 - 48. <https://jurnal.usk.ac.id/JPED/article/view/20263>
- [3] “Tentang DANA”. <https://www.dana.id/about>
- [4] Wikipedia. "Dana (pembayaran)." [Online] Tersedia: [https://id.wikipedia.org/wiki/Dana_\(pembayaran\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Dana_(pembayaran))
- [5] Respati, Agustinus Ranga. (2023). “Naik 42 Persen, Pengguna DANA Tahun 2022 Tembus 135 Juta”. <https://money.kompas.com/read/2023/01/25/181000226/naik-42-persen-pengguna-dana-tahun-2022-tembus-135-juta->
- [6] Shafa, Destya Pramesti. (2022). “Analisis Gap pada Metode Service Quality (*Servqual*)”. https://lab_adrk.ub.ac.id/id/analisis-gap-pada-metode-service-quality-servqual/
- [7] Fichri, Aidil. (2022). "Mengenal Service Quality, Metode Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen." <https://www.sukabumiupdate.com/berita/93691/mengenal-service-quality-metode-untuk-mengukur-kepuasan-konsumen?page=all>
- [8] Dewi, Shanty Kusuma. (2017). “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*”. *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2017* hal. III 2-III 3.
- [9] Bahri, Syamsul., Amri, & Siregar, Atikah Azmi. (2022). “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE JKN BPJS KESEHATAN* MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*”. *Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia* Vol.11 No.2 (2022).