

Implementation Of The Service Quality Method To Measure Student Satisfaction Levels With The Services Of The Faculty Of Computer Science

Zashosudi Shoranto ¹⁾; Jusuf Wahyudi ²⁾; Rizka Tri Alinse ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ zashosudishoranto100403@gmail.com

How to Cite :

Shoranto, Z., Wahyudi, J., Tri A, R. (2026). Implementation Of The Service Quality Method To Measure Student Satisfaction Levels With The Services Of The Faculty Of Computer Science. Jurnal Media Computer Science, 5(1)

ARTICLE HISTORY

Received [29 November 2025]

Revised [26 Januari 2026]

Accepted [28 Januari 2026]

KEYWORDS

Service Quality (ServQual), Student Satisfaction, Service Quality.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pendidikan tinggi menuntut penyediaan layanan akademik yang berkualitas untuk memastikan kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa. Fakultas Ilmu Komputer (Filkom) Universitas Dehasen Bengkulu belum memiliki sistem terukur untuk mengevaluasi kualitas layanannya, sehingga menyulitkan dalam mengidentifikasi area yang perlu perbaikan berdasarkan umpan balik mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan metode Service Quality (ServQual) guna mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Filkom. Metode ServQual digunakan untuk menganalisis kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis ServQual mengindikasikan bahwa secara keseluruhan mahasiswa belum puas dengan layanan yang diberikan. Semua dimensi dan indikator memperoleh nilai gap negatif, dengan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) mencatat kesenjangan terbesar. Kesimpulan dari penelitian ini adalah metode ServQual efektif diimplementasikan sebagai alat ukur kualitas layanan yang objektif. Aplikasi yang dikembangkan tidak hanya memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan mahasiswa tetapi juga berfungsi sebagai alat monitoring yang efisien bagi pihak fakultas untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

ABSTRACT

Higher education demands the provision of quality academic services to ensure user satisfaction, specifically student satisfaction. The Faculty of Computer Science (Filkom) at Dehasen University, Bengkulu, does not yet have a measurable system for evaluating its service quality, making it difficult to identify areas for improvement based on student feedback. This study aims to implement the Service Quality (ServQual) method to measure student satisfaction with Filkom's academic services. The ServQual method is used to analyze the gap between student perceptions and expectations across five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the ServQual analysis indicate that overall, students are dissatisfied with the services provided. All dimensions and indicators received negative gap scores, with the Responsiveness dimension recording the largest gap. The conclusion of this study is that the ServQual method is effective as an objective service quality measurement tool. The developed application not only provides a comprehensive overview of student satisfaction levels but also serves as an efficient monitoring tool for the faculty to implement continuous improvement.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa karena merupakan jenjang pendidikan paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional. Instansi akademik membutuhkan inovasi berkelanjutan, memiliki keanekaragaman struktur pengembangan sumberdaya dan mampu memfasilitasi dan menemukan berbagai model atau pola baru dalam memberikan pelayanan kepada user secara efektif dengan tujuan memperoleh feedback yang kompetitif dengan institusi akademik. Kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Anggraini & Alhempri, 2021). Mahasiswa merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya perguruan tinggi. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa antara lain adalah pelayanan akademik pelayanan keuangan, pelayanan perpustakaan, dan masih ada lagi lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa merupakan salah satu indikator yang sangat menentukan kepuasan terhadap apa yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Dehasen Bengkulu. Hal ini penting untuk diketahui agar dapat memberikan feedback kepada pihak pimpinan Fakultas seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik, sehingga dapat memberikan sebuah usulan atau perbaikan dalam meningkatkan pelayanan khususnya dibagian akademik.

Selama ini pihak FILKOM Universitas Dehasen (Unived) Bengkulu belum mengetahui seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. FILKOM belum pernah melakukan pengukuran tentang pelayanan akademik Fakultas. Selain itu permasalahan yang terjadi pada FILKOM adalah kesulitan dalam mengetahui respon positif dan respon negatif (berisi keluhan-keluhan) dari mahasiswa terhadap pelayanan, belum adanya sistem untuk mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan yang telah diberikan dan kurang efisiennya pelayanan. Untuk itulah dibutuhkan suatu metode yang mampu memberikan alternatif untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan mahasiswa melalui kuisisioner. Salah satu metode tersebut adalah Service Quality (Servqual). Metode Servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada diantara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner Servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (Butarbutar & Susiyanto, 2021). Kelebihan menggunakan metode servqual ini yaitu memiliki dimensi dan standar dalam menginterpretasikan bukti dan hasil yang valid dalam beberapa situasi di bidang jasa. Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yaitu bukti nyata, kehandalan, jaminan dan empati. Metode ini juga menganalisis tentang kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kinerja (Sofiyannurriyanti, et.all, 2024), sehingga pihak yang berwenang pada fakultas dapat mengetahui indikator-indikator apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan publik pada Fakultas Ilmu Komputer.

LANDASAN TEORI

Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan dan penerapan, dimana kedua hal ini bermaksud untuk mencari bentuk tentang hal yang disepakati terlebih dahulu. Tujuan dari implementasi sebuah sistem adalah untuk menyelesaikan desain sistem yang telah disetujui, menguji serta mendokumentasikan program-program dan prosedur sistem yang diperlukan, memastikan bahwa personil yang terlibat dapat mengoperasikan sistem yang baru dan memastikan bahwa konversi sistem lama ke sistem baru dapat berjalan dengan baik dan benar (Gunawan & Kirman, 2019)

Implementasi merupakan realisasi fisik dari basis data dan desain aplikasi yang dicapai dengan menggunakan DDL (*Data Definition Language*) untuk membuat skema basis data dan database file yang kosong (Ekta, et.all, 2021). Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu pelaksanaan untuk menyelesaikan desain sistem yang telah berjalan dengan benar dengan menggunakan DDL (*Data Definition Language*) dan database file.

Metode Service Quality (*ServQual*)

ServQual dikemukakan oleh Parasuraman yang digunakan mengukur sejauh mana harapan pelanggan tentang kualitas layanan sebelum konsumsi dikonfirmasi atau sebaliknya oleh persepsi aktual mereka tentang pengalaman. Ini bergantung pada lima prinsip yang mewakili wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang bersama-sama mengukur kualitas layanan. *Servqual* mengoperasionalkan kualitas layanan dengan membandingkan persepsi layanan yang diterima dengan harapan (Ardana, et.all, 2023). Sedangkan menurut Rostiani & Tjandra (2022), *Service Quality (Servqual)* merupakan metode pengukuran kualitas dan dapat digunakan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode *Servqual (Service Quality)* 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 (Effendi, et.all, 2022).

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode *servqual* terdiri dari dua bagian, yaitu penilaian dan pembobotan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang partisipan menyatakan persepsi dan ekspektasinya. Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang partisipan memberikan bobot (Akbar, 2019)

Untuk mendapatkan nilai dari kualitas layanan yang merupakan selisih atau perbandingan antara layanan yang dirasakan atau diterima masyarakat (persepsi) dengan layanan ideal yang diharapkan atau diinginkan masyarakat (harapan). Selisih antara layanan persepsi dengan harapan disebut dengan "gap" atau kesenjangan kualitas layanan. Nilai *Servqual* tersebut akan menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan masyarakat (Putri, 2021).

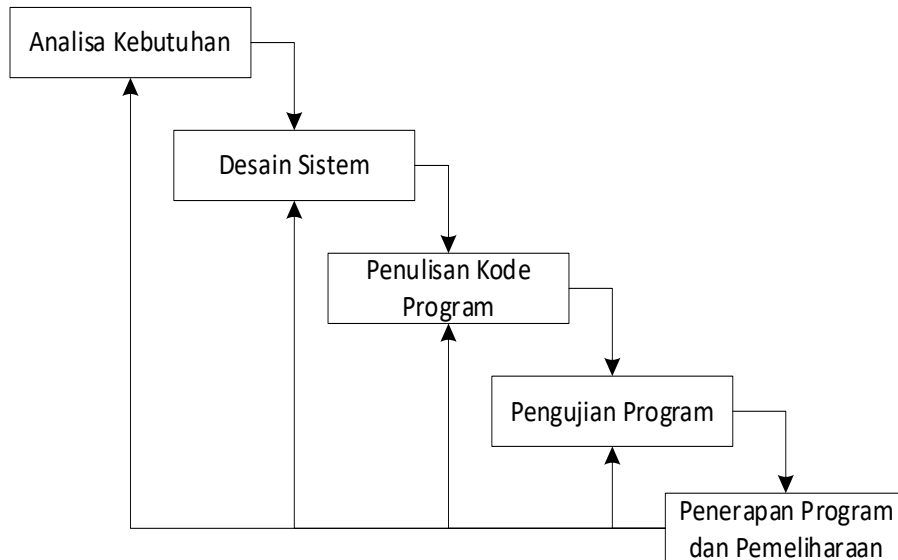
Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan (Indrasari, 2019). Kualitas adalah paduan antara sifat dari karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya (Armaniah, et.all, 2019).

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Indrasari, 2019).

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :



Gambar 1 Tahapan Metode *Waterfall*

1. **Analisa Kebutuhan**
Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan serta memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui sistem seperti apa yang dibutuhkan.
2. **Desain Sistem**
Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem yang diinginkan sesuai dengan hasil analisa kebutuhan sistem. Desain sistem diperlukan sebelum membuat penulisan kode program.
3. **Penulisan Kode Program**
Penulisan kode program merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer.
4. **Pengujian Program**
Program akan dilakukan pengujian untuk mengecek apakah program tersebut sudah berjalan sesuai dengan semestinya atau belum. Jika belum maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum program diterapkan ke tempat penelitian.
5. **Penerapan Program dan Pemeliharaan**
Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh *user*

HASIL DAN PEMBAHASAN

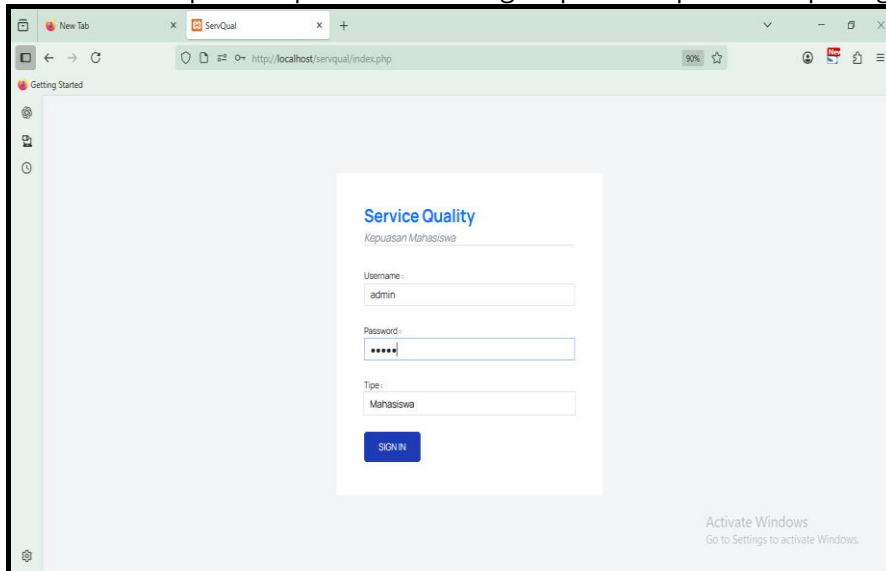
Hasil

Pembahasan aplikasi merupakan tahap bagaimana aplikasi untuk dijalankan berdasarkan desain yang telah dibuat dan dirancang pada tahap sebelumnya kemudian dimasukkan ke bahasa pemrograman yang digunakan. Pada aplikasi mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan Fakultas Ilmu Komputer menggunakan metode *Service Quality* (*ServQual*) yang telah dibuat terdapat beberapa *interface* (antarmuka) yaitu :

Halaman Login Aplikasi

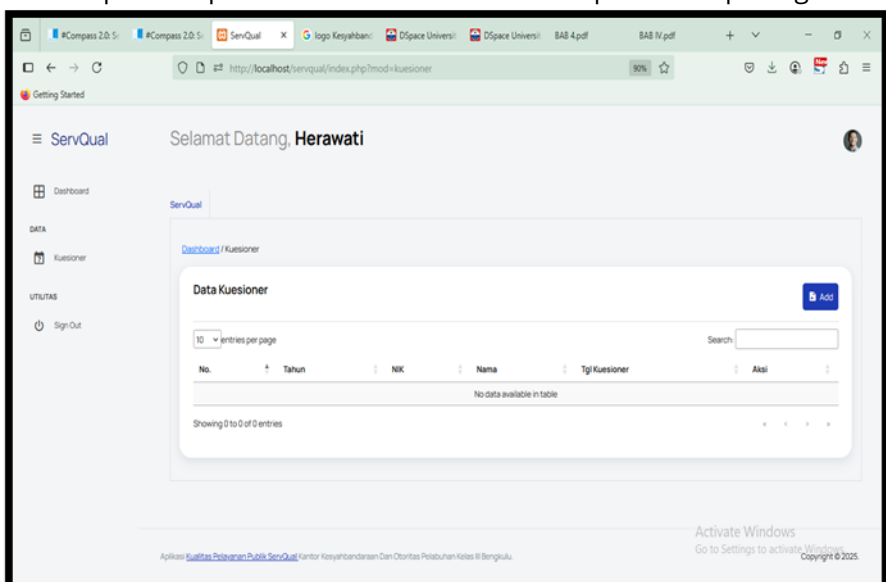
Pada halaman *login* aplikasi terdapat dua opsi atau pilihan login yaitu sebagai admin dan sebagai mahasiswa. Admin dapat mengelola data dimensi, data pertanyaan, data mahasiswa serta mengelola hasil kuisoner dengan metode *ServQual*, sedangkan login sebagai mahasiswa hanya untuk mengisi kuisoner. Adapun tampilan halaman login aplikasi dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 Halaman Login Aplikasi

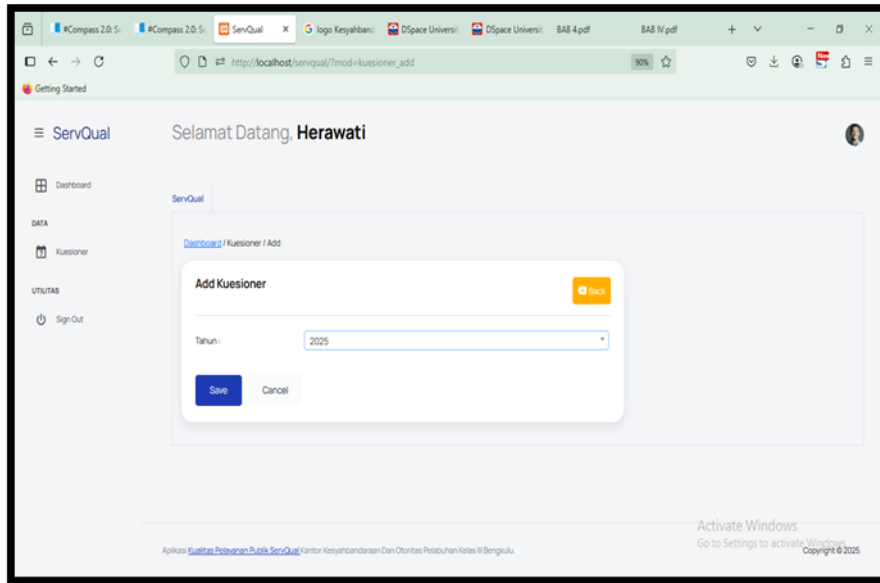
Halaman Kuisoner

Halaman kuisoner merupakan *form* yang telah disediakan oleh sistem bagi pengguna untuk mengisi kuisoner. Adapun tampilan dari halaman kuisoner dapat dilihat pada gambar 4.5



Gambar 3 Halaman (*Form*) Kuisoner

Untuk mengisi kuisoner dilakukan dengan mengklik tombol "**Add**", untuk proses isi kuisoner dapat dilihat pada gambar berikut :

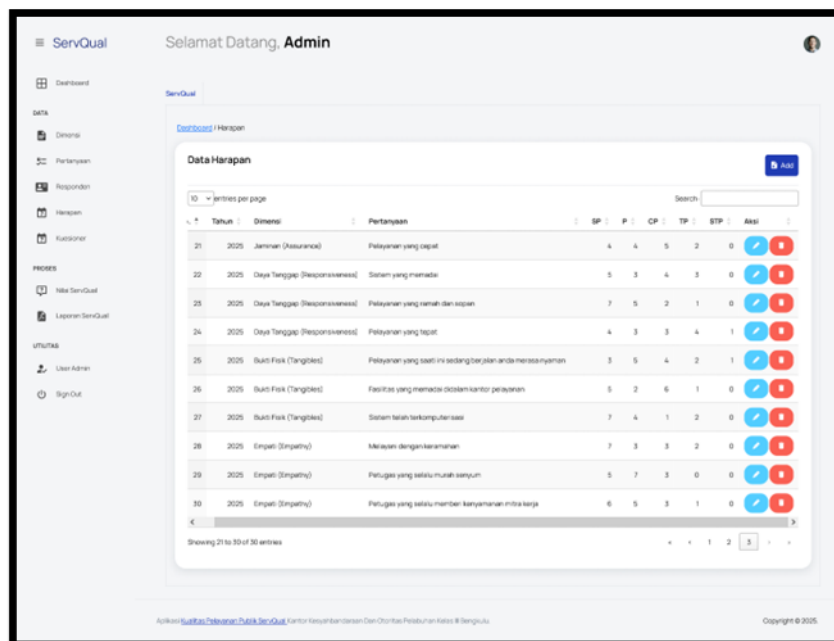


Gambar 4 Halaman (Form) Pilih Tahun Penilaian

Setelah pilih tahun, maka akan tampil pertanyaan dari kuisisioner dan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh sistem. Mahasiswa hanya meng-klik jawaban sesuai dengan pilihan. Adapun tampilan dari halaman kuisisioner dapat dilihat pada gambar 4.7

Halaman (Form) Harapan

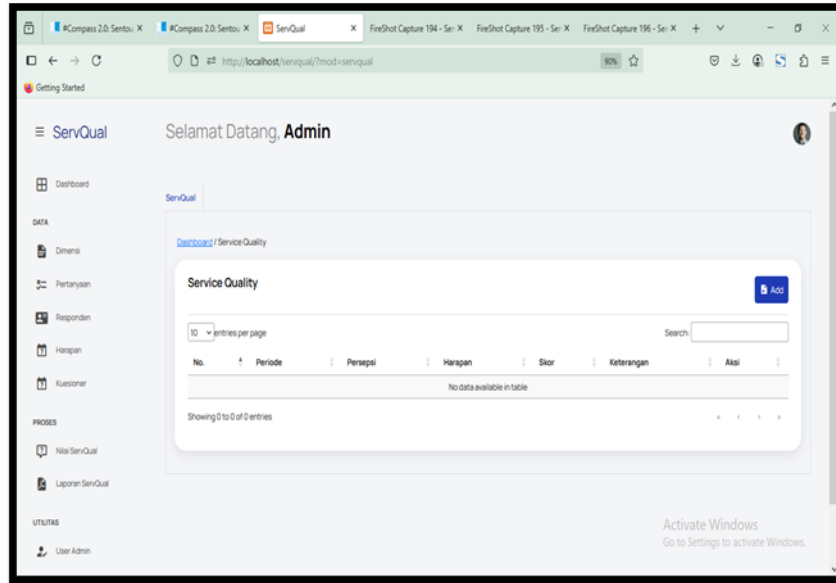
Halaman (form) harapan merupakan halaman yang menampilkan data harapan. Adapun tampilan dari halaman (form) dari mahasiswa dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 5 Halaman (Form) Harapan

Halaman (Form) Nilai ServQual

Halaman (form) nilai ServQual merupakan halaman untuk memproses penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dengan kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa. Adapun tampilan dari (form) nilai ServQual dapat dilihat pada gambar 6



Gambar 6 Halaman (Form) Nilai ServQual

Pengujian Sistem

Pengujian yang dilakukan pada aplikasi ini adalah dengan menggunakan teknik *black box*, seperti yang telah dijelaskan pada Bab III sebelumnya. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa perangkat lunak yang dibangun memiliki kualitas yang handal, yaitu mampu mempresentasikan kajian pokok dari spesifikasi analisis, perancangan dan pengkodean dari perangkat lunak itu sendiri. Berikut tabel pengujian *black box*. Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui bagaimana jalannya kerja sistem dalam melakukan proses analisa metode *Service Quality* untuk pengukuran kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu.

Tabel 1 Hasil Pengujian

No	Skenario Pengujian	Harapan	Hasil
1.	Klik tombol Sign In	Akan Masuk ke menú utama	Sesuai dengan yang diharapkan
2	Klik Menu Dimensi	Menampilkan halaman data dimensi	Sesuai dengan yang diharapkan
3	Klik Menu Pertanyaan	Menampilkan halaman data pertanyaan	Sesuai dengan yang diharapkan
4	Klik Menu Mahasiswa	Menampilkan halaman data Mahasiswa	Sesuai dengan yang diharapkan
5	Klik Menu Harapan	Menampilkan halaman data Harapan	Sesuai dengan yang diharapkan
6	Klik Menu Kuisisioner	Menampilkan halaman data Kuisisioner	Sesuai dengan yang diharapkan
7	Klik Menu Nilai Kuisisioner	Menampilkan halaman data Nilai Kuisisioner	Sesuai dengan yang diharapkan
9	Klik Tombol Tambah Data	Akan menambahkan data pada database	Sesuai dengan yang diharapkan

No	Skenario Pengujian	Harapan	Hasil
10	Klik Tombol Edit	Akan melakukan koreksi/ edit data pada database	Sesuai dengan yang diharapkan
11	Klik Tombol Delete	Akan menghapus data yang ada pada database	Sesuai dengan yang diharapkan
12	Klik Cetak	Akan melakukan proses cetak (print) laporan hasil Servqual	Sesuai dengan yang diharapkan
13	Klik tombol Logout	Akan keluar dari aplikasi	Sesuai dengan yang diharapkan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sistem pengukuran kualitas pelayanan publik dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* dapat membantu dalam proses menghitung nilai *Service Quality* dengan tampilan aplikasi yang *user friendly*
2. Metode *ServQual* berhasil diterapkan pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu. Hal ini memudahkan dalam mengevaluasi dan memonitoring dengan cepat
3. Aplikasi yang dibangun ini dapat memberikan kesimpulan hasil nilai persepsi dan harapan terhadap hasil kuisioner yang telah diisi oleh mahasiswa.

Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang berbeda seperti *Kano, Importance-Performance Analysis, Regresi Liner* dan metode lainnya untuk dapat referensi ataupun alternative yang lebih luas dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan.
2. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya dapat dikembangkan menggunakan perbandingan algoritma atau kombinasi metode yang berbeda seperti *Kano, Importance-Performance Analysis, Regresi Liner*, dan metode lainnya untuk dapat memberikan referensi ataupun alternatif yang lebih luas dalam evaluasi *performance* algoritma

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, G. H. (2019). Analisa Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Jasa Perpustakaan Kota X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Media Teknologi*, 13-24.
- Albasith, I., & Muliawati, A. (2023). Penerapan Algoritma Genetika Pada Aplikasi Penjadwalan Mata Kuliah (Studi Kasus: Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta). *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)*, 591-604.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 1923-1930.
- Ardana, I. D., Artana, R. I., & Kurniawan, I. B. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 56-65.

- Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., & Wulandari, M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Diagram UML (Unified Modelling Language). *Jurnal Ilmiah Komputer Terapan dan Informasi (JIKTI)*, 19-25.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 62-72.
- Ayumida, S., Azis, M. S., & Fiano, Z. G. (2020). Implementasi Program Administrasi Pembayaran Berbasis Dekstop (Studi Kasus: SMA Negeri 1 Cikampek). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 72-83.
- Butarbutar, F., & Susiyanto, H. (2021). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dengan Pendekatan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana). *Jurnal Teknokris*, 72-79.
- Effendi, H., Dalimunthe, R. A., & Saputra, E. (2022). Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 584-592.
- Ekta, N., Christian, A., & Wijaya, K. (2021). Implementasi Metode (User Centered Design) Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan : Studi Kasus : SMK Negeri 1 Gelumbang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 69-77.
- Gunawan, & Kirman. (2019). Implementasi Algoritma Turbo Boyer Moore Untuk Pencarian Data Pada Transaksi Keuangan Duta Phonecell Sawah Lebar. *Jurnal Media Infotama*, 9-15.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 58-64.
- Kuncoro, D., Abimanyu, R., Kurniawan, R., & Umam, K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality. *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology*, 121-127.
- Limantoro, R. R., & Kristiadi, D. P. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Green Folder Menggunakan Metode Berorientasi Objek Dan UML Berbasis Web Pada TK Harvest Christian School. *JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOG (SINTEK)*, 7-14.
- Muafi, Wijaya, A., & Aziz, V. A. (2020). Sistem Pakar Mendiagnosa Penyakit Mata Pada Anusia Menggunakan Metode Forward Chaining. *Jurnal Komputasi dan Teknologi Informasi*, 43-49.
- Prasetya, W., & Jollyta, D. (2023). Penerapan Algoritma Genetika Dalam Penjadwalan Mata Kuliah. *JMApTeKsi (Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi)*, 144-147.
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Menggunakan Metode Servqual. *MISI(Jurnal Manajemen informatika & Sistem Informasi)*, 149-159.
- Rizki, M. A., & OP, A. (2021). Rancang Bangun Aplikasi E-Cuti Pegawai Berbasis Website (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 1-13.
- Rostiani, Y., & Tjandra, E. (2022). Analisis Biometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality Pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer (Studi Kasus : Literatur Tahun 2016 - 2020). *SMATIKA : STIKI Informatika*, 85-93.

- Sofyanurriyanti, Saputra, E., & Kasmawati. (2024). Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sistem Pelayanan Akademik Fakultas Teknik Menggunakan Metode Service Quality dan Model Kano di Masa Pandemi Covid 19. *JURNAL OPTIMALISASI*, 22-29.
- Suli, K., & Nirsal. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Walenrang). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 24-32.
- Sutrisno, J., & Karnadi, V. (2021). Aplikasi Pendukung Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Media Lagu Berbasis Android. *JURNAL COMASIE*, 31-41.
- Wahyuni, R., & Irawan, Y. (2020). Aplikasi E-Book Untuk Aturan Kerja Berbasis Web Di Pengadilan Negeri Muara Bulian Kelas II Jambi . *Jurnal Ilmu Komputer*, 20-26.