

Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Pubg Mobile di Jayapura Menggunakan Metode Servqual

Gonzalles Henpaul Marlissa¹, Emy L. Tahuhey²

¹ Universitas Sepuluh Nopember Papua; Indonesia

* Correspondence e-mail; gonzahenpaul@gmail.com, emytatuhey@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/03/01; Revised: 2025/03/11; Accepted: 2025/08/27;

Abstract

This study aims to analyze the impact of PUBG Mobile application quality in Jayapura using the SERVQUAL method. The SERVQUAL method measures five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A questionnaire with 20 items was distributed to 33 active PUBG Mobile users in Jayapura to serve as the research instrument. The collected data were analyzed using SPSS with multiple linear regression analysis. The results indicate that the dimensions of Tangibles, Assurance, and Responsiveness have a significant impact on the quality of the PUBG Mobile application. Specifically, the Tangibles dimension showed a positive average GAP value of 0.31, Assurance 0.27, and Responsiveness 0.13. This suggests that users' perceptions of these three dimensions exceeded their expectations, contributing significantly to the application's quality. Conversely, the Reliability and Empathy dimensions did not show a significant effect, despite having positive GAP values (Reliability 0.08 and Empathy 0.05). The study concludes that the application's reliability, assurance, and responsiveness play a key role in enhancing the user experience. Therefore, it is recommended that PUBG Mobile developers improve the application's performance in terms of stability, responsiveness, visual aspects, and system security to maximize user satisfaction. Although the Empathy dimension had the smallest GAP value, it indicates room for improvement in user interaction and emotional engagement. Therefore, it is recommended that the developers of PUBG Mobile enhance the application's performance in terms of stability, responsiveness, visual aspects, and system security to maximize user satisfaction. Although the Empathy dimension has the smallest GAP value, it still indicates room for improvement in user interaction and emotional engagement.

Keywords

Service quality, Pubg Mobile , SERVQUAL, perception, expectation, GAP, Jayapura



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

PUBG Mobile (PlayerUnknown's Battlegrounds Mobile) merupakan salah satu game battle royale yang sangat populer di kalangan pengguna smartphone. Game ini memiliki grafis yang menarik, gameplay yang kompetitif, dan banyak fitur yang terus diperbarui. Kualitas aplikasi yang baik sangat penting untuk menjaga kepuasan pengguna dan keberlanjutan popularitas PUBG Mobile. Ketertarikan untuk menganalisis pengaruh kualitas aplikasi PUBG Mobile ini didasari oleh popularitas game yang masif di Jayapura dan kebutuhan untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pengguna di wilayah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas aplikasi PUBG Mobile dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas aplikasi tersebut dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan SPSS untuk menguji hipotesis dan melihat pengaruh setiap dimensi SERVQUAL terhadap kualitas aplikasi PUBG Mobile.

Metode SERVQUAL (Service Quality) adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (kecepatan respons), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Metode ini telah banyak digunakan untuk menganalisis kualitas layanan di berbagai populer termasuk populer aplikasi dan game. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan meliputi: (1) "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode EServqual pada STIKes AlInsyirah Pekanbaru" oleh Yuni Aulya Mirza (2021) hlm 24-30 ; (2) "Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual" oleh Syanti Irviantina et al.(2022) hlm 16 ; dan (3) "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap" oleh Aang Anwarudin, Abdul Fadlil, dan Anton Yudhana vol. 5, no. 1, p. 85

Pada penelitian pertama berjudul "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode E-Servqual pada STIKes Al-Insyirah Pekanbaru" yang ditulis oleh Yuni Aulya Mirzal (2021). Hasil menunjukan Mahasiswa puas secara umum, tetapi ekspektasi terhadap kualitas layanan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Perlu peningkatan kecepatan respons, keakuratan informasi, dan kemudahan sistem untuk benar-benar memuaskan pengguna secara kualitas layanan. Tujuan penelitian Mengevaluasi kualitas layanan 121egati SELOKA berdasarkan E-Servqual, menggunakan perhitungan Total E-Service Quality (TESQ) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai gap perdimensi yang bernilai 121egative yaitu dimensi efficiency gap bernilai (-0,25), dimensi responsiveness yaitu (-0,53), dimensi Fulfillment yaitu (-0,38), dan dimensi contact yaitu (-0,08). Nilai gap keseluruhan

negatif (TESQ = $-0,29$), menandakan kualitas layanan belum memuaskan dan CSI mencapai $0,85$ (85%), menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam kategori sangat puas ($0,81-1,00$). Walaupun gap masih negatif, CSI yang tinggi menggambarkan bahwa mahasiswa cukup puas. Fokus perbaikan sebaiknya diarahkan pada tiga dimensi gap terbesar: responsiveness, fulfillment/reliability, dan efficiency.

Pada penelitian kedua berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual” ditulis oleh Syanti Irviantina et al. (2022).

Hasil menunjukkan Portal akademik Universitas Mikroskil (MIKA) masih belum optimal meski digunakan sebagai sistem utama layanan informasi akademik. Tujuan penelitian Menilai kualitas layanan portal menggunakan metode SERVQUAL (non-elektronik), mencakup kelima dimensi yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Hasil dari penelitian didapatkan nilai Tangibles: positif ($+0,036$), berarti ekspektasi sudah terpenuhi tetapi Dimensi lainnya (reliability, responsiveness, assurance, empathy) yaitu : gap negatif—belum memenuhi harapan dengan Rata-rata gap total: $-0,020$, menunjukkan kualitas layanan secara keseluruhan masih dibawah ekspektasi. Maka Portal MIKA secara komprehensif belum mampu memenuhi harapan mahasiswa. Hanya aspek “tangible” yang sudah memadai; namun, aspek non-fisik (“intangibles”) perlu ditingkatkan.

Pada penelitian ketiga berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap” oleh Aang Anwarudin, Abdul Fadlil, dan Anton Yudhana tahun 2022. Penelitian ini mengkaji tentang SIMAK Universitas Muhammadiyah Gombong yang dimana sistem SIMAK ini sangat krusial karena menyimpan data dari mahasiswa selama masa studinya, dari mulai biodata, kartu studi mahasiswa (krs), nilai semester (khs), data history registrasi, dan seluruh proses data akademik lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas layanan sistem informasi akademik SIMAK dan memberikan rekomendasi variabel mana yang butuh perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik SIMAK dengan menggunakan metode e-servqual-gap yaitu gap antara persepsi dan harapan. Semakin besar gap yang diperoleh berarti dimensi kualitas tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya. Terdapat 5 dimensi kualitas yaitu efisiensi, reliabilitas, responsiveness, fulfillment dan kontak dan mendapatkan hasil tingkat kualitas layanan Sistem informasi akademik SIMAK berada pada level belum memuaskan dengan nilai $-0,4004$.

1. Metodologi

3.1 Metode SERVQUAL

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Pubg Mobile. Setiap dimensi diukur melalui empat indikator pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuesioner.

3.2 Tahapan Penelitian

1. Merancang kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.
2. Melakukan penyebaran kuesioner kepada 33 responden pengguna Pubg Mobile di Jayapura dengan menggunakan google form.
3. Mengumpulkan data harapan dan persepsi dari masing-masing responden.
4. Mengolah data menggunakan SPSS untuk mengetahui nilai GAP dan uji signifikansi.
5. Menarik kesimpulan dari hasil analisis data.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Pubg Mobile di Jayapura. Sampel dipilih secara purposive, yaitu mereka yang aktif bermain Pubg Mobile. Jumlah sampel sebanyak 33 responden.

3.4 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri atas dua bagian utama:

- **Bagian Harapan:** Mengukur harapan pengguna terhadap kualitas layanan Pubg Mobile.
- **Bagian Persepsi:** Mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Setiap pernyataan menggunakan Skala Likert 1–7, di mana 1 = sangat tidak setuju, dan 7 = sangat setuju.

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cenderung Tidak Setuju
4	Netral
5	Cenderung Setuju
6	Setuju
7	Sangat Setuju

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini kemudian dibagi terdiri lima dimensi kualitas layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Setiap dimensi kualitas layanan SERVQUAL diukur dengan menggunakan 4 indikator penilaian. Indikator-indikator ini disusun berdasarkan skala Likert dengan rentang jawaban dari 1 sampai 7, yang mewakili pernyataan "sangat tidak setuju" hingga "setuju".

Tabel 2. Variabel Pernyataan

Dimensi Servqual	ID Pertanyaan	Variabel Pernyataan
Tangibles	T1	PUBG Mobile memiliki grafis yang detail dan realistis.
	T2	Desain antarmuka (UI/UX) PUBG Mobile intuitif dan mudah dinavigasi.
	T3	Efek suara di PUBG Mobile imersif dan mendukung pengalaman bermain.
	T4	Ukuran file dan kecepatan unduh PUBG Mobile tidak terlalu membebankan perangkat saya.
Reliability	RE1	PUBG Mobile jarang mengalami crash atau force close saat saya bermain.
	RE2	Koneksi server PUBG Mobile selalu stabil dan bebas dari lag yang signifikan.
	RE3	Mekanisme matchmaking di PUBG Mobile terasa adil dan mempertemukan saya dengan pemain dengan tingkat keahlian yang seimbang.
	RE4	Semua fitur dan mekanisme di PUBG Mobile berfungsi sesuai yang dijanjikan tanpa bug.
Responsiveness	RES1	Waktu loading di PUBG Mobile (sebelum, selama, dan setelah pertandingan) sangat cepat.
	RES2	Respons kendali (kontrol) di PUBG Mobile sangat cepat dan akurat terhadap input saya.
	RES3	Tim pengembang PUBG Mobile merespons isu bug atau keluhan pemain dengan sangat cepat.
	RES4	Fitur in-game chat atau komunikasi di PUBG Mobile responsif dan tanpa penundaan.
Assurance	A1	PUBG Mobile memiliki sistem anti-cheat yang efektif dan menjamin permainan yang adil.
	A2	Data pribadi dan akun saya di PUBG Mobile terjamin keamanannya dari peretasan.
	A3	Tim pengembang PUBG Mobile menunjukkan kompetensi dan pengetahuan yang tinggi dalam pengembangan dan pemeliharaan game.
	A4	Adanya jaminan bahwa update PUBG Mobile akan selalu meningkatkan kualitas dan bukan sebaliknya.
Empathy	E1	Tim pengembang PUBG Mobile mendengarkan masukan dan saran dari komunitas pemain secara aktif.
	E2	Pembaruan dan event di PUBG Mobile disesuaikan dengan preferensi dan keinginan mayoritas pemain.
	E3	Tim pengembang PUBG Mobile menyediakan dukungan pelanggan yang personal dan memahami masalah individu saya.
	E4	PUBG Mobile memberikan pengalaman yang terasa

		relevan dan personal bagi saya sebagai pemain.
--	--	--

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas adalah suatu prosedur atau teknik statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen (misalnya kuesioner) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian kuantitatif, uji validitas biasanya diterapkan pada item-item pertanyaan dalam kuesioner. Tujuan Uji Validitas ialah untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan (item) dalam kuesioner relevan, akurat, dan sesuai dengan konstruk atau variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, Uji Validitas dilakukan menggunakan program IBM SPSS versi 24. Untuk menentukan nilai Rtabel yang digunakan dalam analisis.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Harapan

Pernyataan	RHitung	RTabel	Keterangan
T1	0,480	0,344	Valid
T2	0,571	0,344	Valid
T3	0,733	0,344	Valid
T4	0,345	0,344	Valid
RE1	0,481	0,344	Valid
RE2	0,663	0,344	Valid
RE3	0,517	0,344	Valid
RE4	0,360	0,344	Valid
RES1	0,824	0,344	Valid
RES2	0,622	0,344	Valid
RES3	0,516	0,344	Valid
RES4	0,490	0,344	Valid
A1	0,736	0,344	Valid
A2	0,590	0,344	Valid
A3	0,563	0,344	Valid
A4	0,493	0,344	Valid
E1	0,577	0,344	Valid
E2	0,716	0,344	Valid
E3	0,662	0,344	Valid
E4	0,597	0,344	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Persepsi

Pernyataan	RHitung	RTabel	Keterangan
T1	0,566	0,344	Valid
T2	0,534	0,344	Valid
T3	0,586	0,344	Valid

T4	0,512	0,344	Valid
RE1	0,346	0,344	Valid
RE2	0,698	0,344	Valid
RE3	0,578	0,344	Valid
RE4	0,602	0,344	Valid
RES1	0,505	0,344	Valid
RES2	0,739	0,344	Valid
RES3	0,629	0,344	Valid
RES4	0,618	0,344	Valid
A1	0,454	0,344	Valid
A2	0,522	0,344	Valid
A3	0,592	0,344	Valid
A4	0,384	0,344	Valid
E1	0,597	0,344	Valid
E2	0,647	0,344	Valid
E3	0,550	0,344	Valid
E4	0,410	0,344	Valid

Uji validitas instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner, dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung (koefisien korelasi) dengan nilai r -tabel sebagai acuan. Pada penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 33 orang, nilai r -tabel yang digunakan adalah 0,344. Perbandingan antara r -hitung dan r -tabel bertujuan untuk menilai sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, sehingga dapat dinyatakan valid atau tidak.

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui konsistensi atau keajegan suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner. Artinya, apakah instrumen tersebut akan memberikan hasil yang sama atau konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen sehingga dapat memastikan bahwa alat ukur yang digunakan menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan. Dua metode umum yang sering digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian adalah Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

Cronbach's Alpha adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas, terutama pada instrumen berbentuk angket atau kuesioner dengan skala bertingkat. Nilai Cronbach's Alpha menunjukkan batas bawah reliabilitas suatu konstruk, artinya nilai ini merupakan nilai reliabilitas terendah yang mungkin dimiliki oleh instrumen tersebut. Secara umum, instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, dengan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai Alpha > 0,90 menunjukkan reliabilitas sangat baik atau sempurna.
- Nilai Alpha antara 0,70 – 0,90 menunjukkan reliabilitas tinggi.
- Nilai Alpha antara 0,50 – 0,70 menunjukkan reliabilitas moderat.
- Nilai Alpha < 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah, yang berarti ada kemungkinan beberapa item tidak reliabel.

Dalam praktiknya, uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas untuk memastikan bahwa item pertanyaan yang valid juga konsisten dalam pengukuran. Uji ini biasanya dilakukan dengan

menggunakan software statistik seperti IBM SPSS Statistics. Sebagai contoh, dalam sebuah penelitian dengan 20 butir pertanyaan yang sudah valid, nilai Cronbach's Alpha dihitung untuk memastikan bahwa keseluruhan instrumen tersebut dapat diandalkan. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka item pertanyaan tersebut dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut.

Kesimpulan pengambilan keputusan uji reliabilitas:

- Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka instrumen atau item pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap andal (reliable).
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka instrumen tersebut tidak dapat diandalkan (not reliable) dan perlu dilakukan revisi atau penggantian item pertanyaan.

Dengan demikian, uji reliabilitas merupakan langkah penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan tidak hanya valid secara isi, tetapi juga konsisten dalam pengukuran, sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel dan dapat dipercaya.

Tabel 5. Hasil Uji Realibilitas Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,765	20

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas Persepsi

Cronbach's Alpha	N of Items
0,701	20

Berdasarkan Tabel yang ada di atas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk bagian Harapan adalah 0,765, yang berarti berada di atas batas minimum 0,60. Dengan demikian, instrumen pada bagian harapan dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik. Sementara itu, nilai Cronbach's Alpha untuk bagian Persepsi adalah 0,701, yang juga melebihi ambang batas 0,60. Walaupun lebih rendah dibandingkan bagian harapan, nilai tersebut tetap menunjukkan bahwa instrumen persepsi dapat dikatakan reliabel, dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

Dengan hasil ini, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dapat diterima dan digunakan untuk analisis lebih lanjut, seperti penghitungan gap nilai antara harapan dan persepsi serta pengujian hipotesis dalam penelitian ini.

4.2 Perhitungan GAP

Pengukuran dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 33 responden, yang terdiri atas pengguna aktif aplikasi Pubg Mobile di wilayah Jayapura. Tiap responden memberikan penilaian terhadap dua hal: harapan (expectation) mereka terhadap layanan

ideal, dan persepsi (perception) mereka terhadap layanan nyata yang mereka alami. Selisih antara persepsi dan harapan dihitung sebagai nilai GAP ($P - E$) untuk masing-masing item dan kemudian dirata-ratakan untuk setiap dimensi.

Tabel 7. Rata-rata Nilai GAP per Dimensi

Dimensi	Rata-Rata Harapan (E)	Rata-Rata Persepsi (P)	Rata-Rata GAP (P-E)
Tangibles	3.81	3.50	0,31
Reliability	4.08	4.00	0,08
Responsiveness	2.88	2.75	0,13
Assurance	3.23	3.50	0,27
Empathy	2.70	2.75	0,05

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL terhadap lima dimensi kualitas layanan, diperoleh nilai rata-rata harapan, persepsi, dan GAP (P-E) dari 33 responden yang menggunakan aplikasi Pubg Mobile di Jayapura. GAP yang positif pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi ini melebihi harapan mereka. Hal ini menjadi indikator bahwa aplikasi Pubg Mobile telah mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi penggunanya.

4.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil nilai rata-rata GAP pada Tabel 7, dimensi yang memiliki nilai paling kecil adalah Empathy, yaitu sebesar 0,05. Meskipun nilai tersebut positif, hal ini menunjukkan bahwa harapan empati masih belum sepenuhnya terpenuhi, karena masih terdapat kekurangan pada pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tampilan grafis yang kurang menarik atau belum sesuai dengan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan pada aspek visual aplikasi, seperti desain antarmuka, kualitas gambar, dan tata letak, guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan.

5. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas aplikasi PUBG Mobile terhadap kepuasan pengguna di Jayapura menggunakan metode SERVQUAL. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum, aplikasi PUBG Mobile menunjukkan kinerja yang baik dalam memenuhi ekspektasi pengguna, terbukti dengan nilai GAP positif pada seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi Tangibles memiliki nilai GAP tertinggi (0,31), diikuti oleh Assurance (0,27) dan Responsiveness (0,13), yang semuanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas aplikasi. Meskipun dimensi Reliability (0,08) dan Empathy (0,05) juga memiliki GAP positif, keduanya tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar pengembang PUBG Mobile fokus pada peningkatan aspek visual (Tangibles), keamanan sistem (Assurance), dan kecepatan respons (Responsiveness), serta memperhatikan aspek empati untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Daftar Referensi

- [1] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- [2] Mirzal, Y. A. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode E-Servqual pada STIKes Al-Insyirah Pekanbaru*. STIKes Al-Insyirah Pekanbaru.
- [3] Irviantina, S., & Siahaan, H. M. (2022). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode SERVQUAL*. Universitas Mikroskil.
- [4] Bahar, Dimas. Aditya. M. M., Sutejo, Heru., & Tatuhey, Emy. L. (2024). "Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Universitas Sepuluh Nopember Papua Menggunakan Metode Servqual"
- [5] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," Resist. (Elektronika Kendali Telekomun. Tenaga List. Komputer), vol. 5, no. 1, p. 85, May 2022, doi: 10.24853/resistor.5.1.85-96.