

Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Sistem Penyampaian Informasi dan Pelayanan RPTRA Maya Asri 13 Menggunakan Metode *SERVQUAL*

Ismul Fadilah^{*}, I Ketut Sudaryana

Fakultas Teknologi, Teknik Informatika, Institut Sosial dan Teknologi Widuri, Jakarta, Indonesia.

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 03 Juni 2026
Revisi Akhir: 21 Juni 2026
Diterbitkan Online: 30 Juni 2026

KATA KUNCI

Kepuasan Pengunjung
Kualitas Pelayanan
SERVQUAL
Sistem Penyampaian Informasi

KORESPONDENSI (*)

Phone: +62-878-7272-4169
E-mail: 22412004@istekwiduri.ac.id

A B S T R A K

Kepuasan pengunjung terhadap fasilitas publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta efektivitas penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai salah satu Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA), Maya Asri 13 dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas serta informasi kegiatan yang mudah diakses oleh pengunjung. Namun, berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain kondisi fasilitas yang belum sepenuhnya optimal, penyebaran informasi kegiatan yang belum merata, serta responsivitas petugas yang belum konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap sistem penyampaian informasi, layanan digital, dan kualitas pelayanan di RPTRA Maya Asri 13 dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pengunjung berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata persepsi sebesar 4,209 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,1625, sehingga diperoleh nilai gap sebesar 0,0465. Nilai gap positif tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan dan penyampaian informasi yang diberikan telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pengunjung. Meskipun demikian, beberapa atribut masih menunjukkan nilai gap negatif, terutama pada aspek akurasi informasi kegiatan, kesesuaian jadwal kegiatan dengan pelaksanaan di lapangan, ketersediaan sarana akses informasi, serta tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pengembangan layanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas sistem penyampaian informasi di RPTRA Maya Asri 13.

PENDAHULUAN

Dalam kondisi persaingan pelayanan publik yang semakin meningkat, setiap penyedia layanan dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan, karena kepuasan merupakan indikator utama keberhasilan suatu layanan [1]. Kualitas pelayanan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap suatu instansi, dimana pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat [2]. Salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA), yang berfungsi sebagai sarana interaksi sosial, edukasi, serta ruang bermain yang aman dan nyaman bagi anak-anak dan masyarakat [3]. Oleh karena itu, keberadaan RPTRA tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas fisik, tetapi juga sebagai layanan publik yang harus dikelola secara optimal.

RPTRA Maya Asri 13 merupakan salah satu fasilitas publik yang dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat beraktivitas dan bersosialisasi. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengunjung, tuntutan terhadap kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Pengunjung tidak hanya mengharapkan fasilitas yang memadai, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, serta responsif dari petugas [4]. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengunjung serta keberlanjutan penggunaan fasilitas tersebut [5]. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan [6]. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa pengunjung, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan, seperti kondisi fasilitas yang belum optimal, penyampaian informasi kegiatan yang belum merata, serta responsivitas staf yang belum konsisten. Selain itu, ketepatan waktu pelayanan dan pelaksanaan kegiatan juga masih perlu ditingkatkan, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengunjung dengan pelayanan yang diterima [7].

Selain pelayanan yang diberikan secara langsung, penyebaran informasi kepada masyarakat juga merupakan komponen penting dalam mendukung kualitas layanan di RPTRA Maya Asri 13. Informasi terkait jadwal kegiatan, program pembinaan, aktivitas sosial, serta berbagai layanan yang tersedia perlu disampaikan secara tepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh pengunjung. Namun, berdasarkan hasil observasi, proses penyampaian informasi masih banyak mengandalkan media konvensional, seperti papan pengumuman dan penyampaian langsung oleh petugas, sehingga informasi terkait jadwal kegiatan dan layanan belum dapat diperbarui maupun diakses secara *real-time* oleh seluruh pengunjung. Akibatnya, masyarakat berpotensi mengalami keterlambatan dalam menerima informasi terkait perubahan jadwal kegiatan, program layanan, maupun aktivitas yang diselenggarakan, sehingga akses terhadap informasi menjadi kurang optimal. Sejalan dengan perkembangan teknologi, digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu upaya yang efektif untuk meningkatkan kemudahan akses informasi dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat [8]. Selain itu, kualitas sistem informasi serta kualitas informasi yang disajikan juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan [9]. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang mampu mengukur kualitas pelayanan serta efektivitas sistem penyampaian informasi secara sistematis dan terstruktur.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pengguna layanan, dimana pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas dan minat kunjungan kembali, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat [10]. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang mampu mengukur kualitas pelayanan secara sistematis dan terstruktur. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Service Quality (SERVQUAL)*, yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna layanan [11]. Metode ini memiliki lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang digunakan sebagai indikator dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Selain itu, metode *SERVQUAL* dinilai efektif karena mampu memberikan gambaran kuantitatif terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna [12].

Berdasarkan penelitian terdahulu, metode *SERVQUAL* telah banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada berbagai sektor, seperti pelayanan masyarakat [7], pelayanan publik ramah anak [1], serta pelayanan kesehatan [13]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna pada beberapa dimensi pelayanan, terutama pada aspek *Responsiveness* dan *Reliability*. Namun, penelitian yang secara khusus membahas kualitas pelayanan pada fasilitas ruang publik berbasis ramah anak seperti RPTRA masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap sistem penyampaian informasi dan layanan digital di RPTRA Maya Asri 13 menggunakan metode *SERVQUAL*, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas penyampaian informasi, serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam pengambilan keputusan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu pelayanan dengan kinerja pelayanan yang diterima [14]. Kepuasan dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengunjung. Dalam pelayanan publik, tingkat kepuasan pengunjung menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola fasilitas publik. Pengunjung

yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan serta memberikan penilaian positif terhadap fasilitas yang digunakan [13].

Kepuasan pengunjung juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau pengelola layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengunjung akan semakin meningkat [15]. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan secara berkala guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Kepuasan pengguna dapat meningkat apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna [10].

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara konsisten [16]. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan, karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari sikap petugas, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi, serta kenyamanan lingkungan pelayanan [15].

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh pengelola RPTRA guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyedia layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku [17]. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. RPTRA sebagai salah satu fasilitas publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam menyediakan ruang interaksi sosial dan sarana bermain ramah anak. Oleh karena itu, pengelolaan RPTRA harus memperhatikan kualitas pelayanan agar fasilitas yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Sistem Penyampaian Informasi

Sistem penyampaian informasi merupakan serangkaian proses yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi kepada pengguna agar dapat diterima secara tepat waktu, akurat, dan mudah dipahami. Dalam pelayanan publik, keberadaan sistem penyampaian informasi berperan penting dalam mendukung efektivitas layanan karena masyarakat membutuhkan akses informasi yang cepat dan terpercaya mengenai berbagai program dan kegiatan yang tersedia. Pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan aksesibilitas informasi, mempercepat proses distribusi informasi, serta mendukung penyampaian informasi secara *real-time* [8].

Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang disajikan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan mudah diakses akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem penyampaian informasi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik [9].

Metode Service Quality (SERVQUAL)

Metode *Service Quality (SERVQUAL)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara persepsi (*perception*) dan harapan (*expectation*) pengguna layanan. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan. Metode *SERVQUAL* terdiri atas lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan

efektivitas penyampaian informasi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dimensi *Tangibles* berfokus pada kondisi fasilitas fisik serta sarana pendukung yang tersedia. Dimensi *Reliability* mengukur kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dan informasi secara akurat serta konsisten. Dimensi *Responsiveness* menilai kecepatan dan kesediaan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna. Dimensi *Assurance* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman serta menumbuhkan kepercayaan pengguna. Sementara itu, dimensi *Empathy* menggambarkan tingkat perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan serta harapan pengguna layanan [17]

METODOLOGI

Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilalui dalam penelitian ini meliputi beberapa langkah, yaitu: (1) identifikasi masalah, (2) studi literatur, (3) perancangan instrumen penelitian, (4) pengumpulan data, (5) pengolahan dan analisis data menggunakan metode *SERVQUAL*.

1. Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada sistem penyampaian informasi dan kualitas pelayanan di RPTRA Maya Asri 13, khususnya terkait kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pengunjung. Berdasarkan hasil observasi awal serta beberapa masukan dari pengunjung, ditemukan adanya perbedaan persepsi terhadap beberapa aspek pelayanan, seperti kondisi fasilitas yang tersedia, penyampaian informasi kegiatan, serta sikap dan responsivitas staf dalam melayani pengunjung.

2. Studi Literatur

Tahap ini bertujuan untuk mengumpulkan berbagai teori serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Model *SERVQUAL* tersebut memiliki lima dimensi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

3. Perancangan Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini berupa kuesioner yang menggunakan skala Likert lima poin. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengukur tingkat harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di RPTRA Maya Asri 13.

Indikator pada masing-masing dimensi *SERVQUAL* dirancang dengan mempertimbangkan karakteristik pelayanan yang terdapat di RPTRA Maya Asri 13. Dimensi *Tangibles* mencerminkan kondisi fasilitas fisik, sarana pendukung, dan lingkungan pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengunjung. Dimensi *Reliability* menggambarkan kemampuan pengelola dalam menyampaikan informasi kegiatan secara konsisten, melaksanakan program sesuai jadwal, serta memberikan pelayanan yang dapat diandalkan. Penyesuaian indikator tersebut dilakukan agar instrumen penelitian mampu merepresentasikan kondisi pelayanan yang sesuai dengan objek penelitian.

Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- | | |
|--------|-----------------------|
| 1. STS | : Sangat Tidak Setuju |
| 2. TS | : Tidak Setuju |
| 3. CS | : Cukup Setuju |
| 4. S | : Setuju |
| 5. SS | : Sangat Setuju |

Setiap pernyataan dalam kuesioner mencakup lima dimensi *SERVQUAL* yang dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang disesuaikan dengan kondisi serta kualitas pelayanan yang diberikan di RPTRA Maya Asri 13.

4. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari 100 pengunjung yang menjadi responden melalui penyebaran kuesioner. Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan RPTRA, serta

referensi ilmiah yang mendukung pelaksanaan penelitian ini. Metode pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang pernah mengunjungi atau memanfaatkan fasilitas RPTRA dan bersedia memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL* untuk mengetahui tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di RPTRA Maya Asri 13.

Langkah-langkah analisis sebagai berikut:

- a. Menghitung rata-rata skor persepsi (P) dan harapan (E) untuk tiap indikator pelayanan.
Rumus Pembobotan

$$Xi = (Sjx1) + (Jx2) + (Cx3) + (Bx4) + (SBx5)$$

Dengan Keterangan:

X_i : jumlah bobot jawaban actual atau harapan kw-i

SJ : jumlah pengunjung yang memilih jawaban pelayanan sangat jelek

J : jumlah pengunjung yang memilih jawaban pelayanan jelek

C : jumlah pengunjung yang memilih jawaban pelayanan cukup

B : jumlah pengunjung yang memilih jawaban pelayanan baik

SB : jumlah pengunjung yang memilih jawaban pelayanan sangat baik.

Jika telah memperoleh hasil dari pembobotan maka selanjutnya mencari nilai rata-rata dari bobot harapan dan actual.

Rumus Rata-rata:

$$X = \sum = xi/n$$

Dengan Keterangan:

X : Nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator ke- i

$\sum xi$: Total bobot skor jawaban dari seluruh responden untuk indikator i

n : Jumlah sampel atau total responden

- b. Menentukan nilai kesenjangan (*Gap*) dengan rumus:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Nilai Kualitas Pelayanan

P = Rata-rata nilai persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang diterima (*Perception*)

E = Rata-rata nilai harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diharapkan (*Expectation*)

Interpretasi nilai *gap* dilakukan berdasarkan ketentuan berikut:

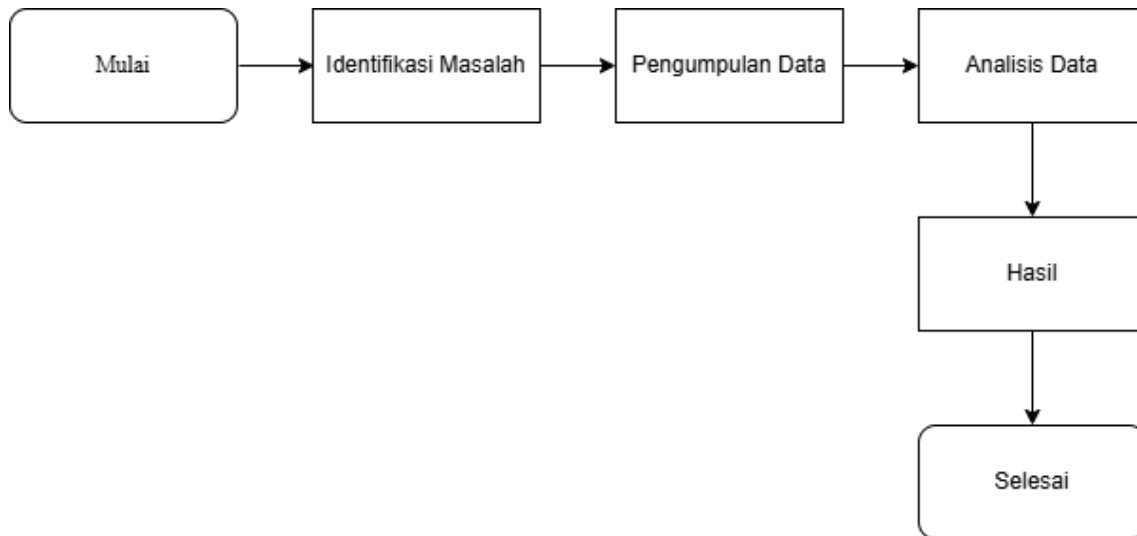
Jika $Q = 0$, pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengunjung.

Jika $Q < 0$, pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengunjung.

Jika $Q > 0$, pelayanan yang diberikan melebihi harapan pengunjung.

Selanjutnya, nilai *gap* pada setiap indikator dihitung rata-ratanya untuk memperoleh nilai *gap* pada masing-masing dimensi *SERVQUAL*. Nilai tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan di RPTRA.

Flowchart Tahapan Penelitian



Gambar 1 Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian serta pembahasan mengenai analisa kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di RPTRA Maya Asri 13 dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para pengunjung, serta didukung oleh hasil wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur tingkat kesenjangan antara harapan pengunjung (*expectation*) dengan persepsi pengunjung terhadap kinerja pelayanan yang diterima (*performance*), sehingga dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola RPTRA Maya Asri 13 kepada para pengunjung.

Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode purposive sampling. Dari proses penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada pengunjung yang berkunjung selama periode November 2025, penulis berhasil mengumpulkan sebanyak 100 responden. Data responden tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui karakteristik pengunjung. Tabel 1 menyajikan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin serta frekuensi kunjungan mereka ke RPTRA Maya Asri 13.

Tabel 1. Analisis Data Profil Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Persentasi Dari 100 Responden
Jenis Kelamin	Perempuan	80	80
	Laki-Laki	20	20
Banyak Pengunjung	1x	35	35
	2x	30	30
	3x	25	25
	>3	10	10

Karakteristik responden dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin sebagai salah satu aspek penting untuk memahami persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di RPTRA Maya Asri 13. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang mengisi kuesioner, terdiri dari 80 responden perempuan dan 20 responden laki-laki. Data tersebut menunjukkan bahwa partisipasi responden perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini. Selain

itu, berdasarkan frekuensi kunjungan, responden yang berkunjung satu kali berjumlah 35 orang (35%), dua kali sebanyak 30 orang (30%), tiga kali sebanyak 25 orang (25%), dan lebih dari tiga kali sebanyak 10 orang (10%). Informasi ini menggambarkan tingkat intensitas kunjungan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas RPTRA, yang dapat menjadi indikator pendukung dalam menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Indikator Pada Metode SERVQUAL

Berdasarkan 5 teknik *Servqual* yang digunakan dalam pengujian terhadap perilaku pengunjung, ada beberapa penanda yang berubah sesuai dengan pertanyaan polling yang meliputi mulai dari bukti fisik (*Tangibles*), empati (*Empathy*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*) yang dimana masing-masing parameter mempunyai aspeknya sendiri, berikut indikator-indikator dari 5 parameter tersebut dibawah ini:

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 2. Tangibles

Indikator	Keterangan	Atribut
Ketersediaan media informasi di RPTRA	Menunjukkan tersedianya sarana informasi digital yang dapat digunakan pengunjung untuk memperoleh informasi kegiatan dan layanan RPTRA.	A1
Kondisi papan/layar informasi	Menunjukkan kualitas, keterbacaan, dan kemudahan akses media informasi yang tersedia bagi pengunjung.	A2
Ketersediaan sarana akses internet	Menunjukkan dukungan infrastruktur jaringan yang membantu pengunjung memperoleh informasi secara cepat dan mudah.	A3
Kondisi fasilitas pendukung informasi	Menunjukkan kelayakan fasilitas yang mendukung proses penyampaian informasi kepada pengunjung.	A4

Empati (*Empathy*)

Tabel 3. Empathy

Indikator	Keterangan	Atribut
Staf RPTRA memberikan perhatian penuh kepada pengunjung	Staf menunjukkan perhatian personal kepada setiap pengunjung.	A5
Staf RPTRA bersikap ramah dan sopan kepada warga	Pelayanan dilakukan dengan sikap yang menyenangkan dan menghargai.	A6
Staf RPTRA peduli terhadap kebutuhan anak dan orang tua	Petugas memahami situasi dan kebutuhan pengunjung dari berbagai usia.	A7
Staf RPTRA menerima kritik dan saran dari warga dengan baik	Pengunjung merasa dihargai karena masukan diterima secara positif.	A8

Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4. Reliability

Indikator	Keterangan	Atribut
Informasi kegiatan disampaikan secara akurat	Menunjukkan bahwa informasi kegiatan yang diberikan kepada pengunjung sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.	A9

Jadwal kegiatan sesuai pelaksanaan	Menunjukkan kesesuaian antara jadwal kegiatan yang diinformasikan dengan pelaksanaan kegiatan di lapangan.	A10
Informasi mudah diperbarui	Menunjukkan kemampuan pengelola dalam memperbarui informasi kegiatan secara tepat waktu ketika terjadi perubahan.	A11
Informasi yang diberikan dapat dipercaya	Menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan memiliki tingkat keakuratan dan kredibilitas yang baik sehingga dapat dipercaya oleh pengunjung.	A12

Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 5. Responsiveness

Indikator	Keterangan	Atribut
Staf RPTRA cepat tanggap dalam membantu kesulitan warga	Menunjukkan kesiapan membantu dalam berbagai situasi.	A13
Staf RPTRA segera memberikan bantuan saat ada kebutuhan darurat	Kesigapan saat terjadi masalah mendesak.	A14
Staf RPTRA melayani warga dengan sabar	Pelayanan dilakukan tanpa terburu-buru atau emosi.	A15
Staf RPTRA segera merespon pertanyaan warga	Pertanyaan dijawab dengan jelas tanpa penundaan.	A16

Jaminan (Assurance)

Tabel 6. Assurance

Indikator	Keterangan	Atribut
Staf RPTRA mampu memberikan rasa aman kepada pengunjung	Pengunjung merasa nyaman berada di lingkungan RPTRA.	A17
Staf RPTRA mampu menjelaskan aturan RPTRA dengan jelas	Aturan disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami.	A18
Staf RPTRA memiliki pengetahuan yang cukup menjawab pertanyaan warga	Staf memahami informasi terkait kegiatan RPTRA.	A19
Staf RPTRA dapat dipercaya menjaga fasilitas dan keamanan	Meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pengunjung.	A20

Keterangan Kuesioner:

- | | | | |
|--------|-----------------------|-------|-----------------|
| 1. STS | : Sangat Tidak Setuju | 4. S | : Setuju |
| 2. TS | : Tidak Setuju | 5. SS | : Sangat Setuju |
| 3. CS | : Cukup Setuju | | |

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum data dianalisis menggunakan *SERVQUAL*, instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung setiap atribut terhadap *r* tabel sebesar 0,195 pada jumlah responden 100

dan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, seluruh atribut pada variabel harapan dan persepsi aktual memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh butir kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 7. Uji Validitas Instrumen

Variabel	Dimensi	Atribut	r hitung	r tabel	Keputusan
Harapan	<i>Tangibles</i>	A1	0.541	0.195	Valid
Harapan	<i>Tangibles</i>	A2	0.487	0.195	Valid
Harapan	<i>Tangibles</i>	A3	0.395	0.195	Valid
Harapan	<i>Tangibles</i>	A4	0.360	0.195	Valid
Harapan	<i>Empathy</i>	A5	0.497	0.195	Valid
Harapan	<i>Empathy</i>	A6	0.434	0.195	Valid
Harapan	<i>Empathy</i>	A7	0.308	0.195	Valid
Harapan	<i>Empathy</i>	A8	0.434	0.195	Valid
Harapan	<i>Reliability</i>	A9	0.485	0.195	Valid
Harapan	<i>Reliability</i>	A10	0.361	0.195	Valid
Harapan	<i>Reliability</i>	A11	0.452	0.195	Valid
Harapan	<i>Reliability</i>	A12	0.430	0.195	Valid
Harapan	<i>Responsiveness</i>	A13	0.460	0.195	Valid
Harapan	<i>Responsiveness</i>	A14	0.570	0.195	Valid
Harapan	<i>Responsiveness</i>	A15	0.475	0.195	Valid
Harapan	<i>Responsiveness</i>	A16	0.434	0.195	Valid
Harapan	<i>Assurance</i>	A17	0.504	0.195	Valid
Harapan	<i>Assurance</i>	A18	0.509	0.195	Valid
Harapan	<i>Assurance</i>	A19	0.293	0.195	Valid
Harapan	<i>Assurance</i>	A20	0.521	0.195	Valid
Aktual	<i>Tangibles</i>	A1	0.579	0.195	Valid
Aktual	<i>Tangibles</i>	A2	0.621	0.195	Valid
Aktual	<i>Tangibles</i>	A3	0.538	0.195	Valid
Aktual	<i>Tangibles</i>	A4	0.554	0.195	Valid
Aktual	<i>Empathy</i>	A5	0.520	0.195	Valid
Aktual	<i>Empathy</i>	A6	0.649	0.195	Valid
Aktual	<i>Empathy</i>	A7	0.425	0.195	Valid
Aktual	<i>Empathy</i>	A8	0.592	0.195	Valid
Aktual	<i>Reliability</i>	A9	0.552	0.195	Valid
Aktual	<i>Reliability</i>	A10	0.498	0.195	Valid
Aktual	<i>Reliability</i>	A11	0.599	0.195	Valid
Aktual	<i>Reliability</i>	A12	0.487	0.195	Valid
Aktual	<i>Responsiveness</i>	A13	0.488	0.195	Valid
Aktual	<i>Responsiveness</i>	A14	0.530	0.195	Valid
Aktual	<i>Responsiveness</i>	A15	0.542	0.195	Valid
Aktual	<i>Responsiveness</i>	A16	0.602	0.195	Valid
Aktual	<i>Assurance</i>	A17	0.440	0.195	Valid
Aktual	<i>Assurance</i>	A18	0.584	0.195	Valid
Aktual	<i>Assurance</i>	A19	0.524	0.195	Valid
Aktual	<i>Assurance</i>	A20	0.551	0.195	Valid

Uji Reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harapan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,790, sedangkan variabel persepsi aktual memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,874. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimal 0,700, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis *SERVQUAL*.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batas Minimal	Keputusan
Harapan	20	0.790	0.700	Reliabel
Aktual	20	0.874	0.700	Reliabel

Perhitungan Nilai Service Quality

Setelah kuesioner disebarikan kepada para responden kemudian dilakukan rekapitulasi jawaban dari harapan dan aktual jasa yang diterima oleh pengunjung.

Tabel 9. Rekapitulasi Harapan Pengunjung

Dimensi	Atribut	Jumlah Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
Tangibles	A1	0	0	15	49	36	100
	A2	0	0	12	58	30	100
	A3	0	0	10	58	32	100
	A4	0	0	16	62	22	100
Empathy	A5	0	0	20	66	14	100
	A6	0	0	18	54	28	100
	A7	0	0	18	48	34	100
	A8	0	0	15	53	32	100
Reliability	A9	0	0	10	55	35	100
	A10	0	0	9	60	31	100
	A11	0	0	12	58	30	100
	A12	0	0	8	64	28	100
Responsiveness	A13	0	0	20	46	34	100
	A14	0	0	14	48	38	100
	A15	0	0	16	50	34	100
	A16	0	0	18	42	40	100
Assurance	A17	0	0	20	30	50	100
	A18	0	0	22	50	28	100
	A19	0	1	18	57	24	100
	A20	0	0	20	42	38	100
Jumlah		0	1	311	1050	638	2000

Tabel 10. Rekapitulasi Aktual Pengunjung

Dimensi	Atribut	Jumlah Jawaban					Total
		1	2	3	4	5	
Tangibles	A1	0	0	18	40	42	100
	A2	0	0	15	40	45	100
	A3	0	0	20	42	38	100
	A4	0	0	20	54	26	100
Empathy	A5	0	0	18	40	42	100
	A6	0	0	12	34	54	100
	A7	0	0	16	48	36	100

<i>Reliability</i>	A8	0	0	14	58	28	100
	A9	0	0	18	60	22	100
	A10	0	0	16	48	36	100
	A11	0	0	18	46	36	100
	A12	0	0	20	46	34	100
<i>Responsiveness</i>	A13	0	0	14	54	32	100
	A14	0	0	16	34	50	100
	A15	0	0	14	31	55	100
	A16	0	0	17	35	48	100
<i>Assurance</i>	A17	0	0	15	34	51	100
	A18	0	2	22	52	24	100
	A19	0	3	22	45	30	100
	A20	0	0	16	44	40	100
Jumlah		0	5	341	885	769	2000

Perhitungan Nilai Harapan Pengunjung

Nilai harapan menunjukkan besarnya harapan pengunjung terhadap kualitas yang akan diterimanya. Berikut perhitungan nilai harapan pengunjung untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 100 responden:

$$\begin{aligned}
 \sum Y_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (15 \times 3) + (49 \times 4) + (36 \times 5) \\
 &= 0 + 0 + 45 + 196 + 180 \\
 &= 421
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 Y_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\
 &= 421/100 = 4,21
 \end{aligned}$$

Tabel 11. Nilai Harapan Pengunjung

Pertanyaan	Nilai skor ($\sum Y_i$)	Nilai Harapan Pengunjung (Y_i)
A1	421	4.21
A2	418	4.18
A3	422	4.22
A4	406	4.06
A5	394	3.94
A6	410	4.1
A7	416	4.16
A8	417	4.17
A9	425	4.25
A10	422	4.22
A11	418	4.18
A12	420	4.2
A13	414	4.14
A14	424	4.24
A15	418	4.18
A16	422	4.22
A17	430	4.3
A18	406	4.06
A19	404	4.04
A20	418	4.18

Perhitungan Nilai Aktual yang diterima pengunjung

Nilai aktual menunjukkan penilaian kualitas layanan yang diterima pengunjung. Berikut perhitungan nilai aktual untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 100 responden:

$$\begin{aligned}\Sigma x_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (18 \times 3) + (40 \times 4) + (42 \times 5) \\ &= 0 + 0 + 54 + 160 + 210 \\ &= 424 \\ X_i &= \frac{\Sigma x_i}{n} \\ &= 424/100 = 4,24\end{aligned}$$

Tabel 12. Nilai Aktual Pengunjung

Pertanyaan	Nilai skor (ΣY_i)	Nilai Aktual Pengunjung (Y_i)
A1	424	4.24
A2	430	4.3
A3	418	4.18
A4	406	4.06
A5	424	4.24
A6	442	4.42
A7	420	4.2
A8	414	4.14
A9	404	4.04
A10	420	4.2
A11	418	4.18
A12	414	4.14
A13	418	4.18
A14	434	4.34
A15	441	4.41
A16	431	4.31
A17	436	4.36
A18	398	3.98
A19	402	4.02
A20	424	4.24

Perhitungan Nilai SERVQUAL

Nilai *SERVQUAL* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Servqual Score} = \text{Performance Score} - \text{Expectation Score}$$

Tabel 13. Perhitungan Nilai SERVQUAL

Pertanyaan	Nilai Aktual (X_i)	Nilai Harapan (Y_i)	GAP (<i>Servqual</i> Score)
A1	4.24	4.21	0.03
A2	4.3	4.18	0.12
A3	4.18	4.22	-0.04
A4	4.06	4.06	0
A5	4.24	3.94	0.3
A6	4.42	4.1	0.32

A7	4.2	4.16	0.04
A8	4.14	4.17	-0.03
A9	4.04	4.25	-0.21
A10	4.2	4.22	-0.02
A11	4.18	4.18	0
A12	4.14	4.2	-0.06
A13	4.18	4.14	0.04
A14	4.34	4.24	0.1
A15	4.41	4.18	0.23
A16	4.31	4.22	0.09
A17	4.36	4.3	0.06
A18	3.98	4.06	-0.08
A19	4.02	4.04	-0.02
A20	4.24	4.18	0.06
Rata-rata	4.209	4.1625	0.0465
Gap Maximum			0.32
Gap Minimum			-0.21

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 4,209 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,1625, sehingga menghasilkan nilai gap rata-rata sebesar 0,0465. Nilai gap rata-rata yang bernilai positif ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan RPTRA Maya Asri 13 telah sedikit melampaui harapan pengunjung. Meskipun demikian, hasil ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah optimal, karena masih terdapat sejumlah atribut dengan nilai gap negatif yang memerlukan perhatian khusus. Adapun indikator-indikator dengan nilai gap negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung adalah sebagai berikut:

1. (*A3, Gap: -0,04*): Nilai gap negatif menunjukkan bahwa ketersediaan sarana akses internet masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung sehingga akses terhadap informasi digital perlu ditingkatkan.
2. (*A8, Gap: -0,03*): Hasil ini mengindikasikan bahwa mekanisme penerimaan masukan dari pengunjung belum sepenuhnya dirasakan terbuka atau responsif.
3. (*A9, Gap: -0,21*): Nilai gap negatif terbesar pada atribut ini menunjukkan bahwa akurasi informasi kegiatan yang disampaikan kepada pengunjung masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
4. (*A10, Gap: -0,02*): Hasil ini menunjukkan masih terdapat ketidaksesuaian antara jadwal kegiatan yang diinformasikan dengan pelaksanaan kegiatan di lapangan.
5. (*A12, Gap: -0,06*): Nilai gap negatif menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengunjung terhadap informasi yang diberikan masih perlu ditingkatkan melalui penyampaian informasi yang lebih akurat dan konsisten.
6. (*A18, Gap: -0,08*): Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian pengunjung belum sepenuhnya memahami aturan RPTRA akibat kurang optimalnya penjelasan dari staf.
7. (*A19, Gap: -0,02*): Nilai gap negatif pada atribut ini mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi dan pengetahuan staf agar mampu memberikan informasi yang lebih meyakinkan.

Berdasarkan hasil analisis nilai gap pada beberapa atribut pelayanan, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai gap negatif pada atribut A3, A8, A9, A10, A12, A18, dan A19. Atribut dengan nilai gap negatif terbesar terdapat pada A9, yang menunjukkan bahwa akurasi informasi kegiatan menjadi aspek yang paling perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Selain itu, aspek lain seperti ketersediaan sarana akses internet, keterbukaan dalam menerima masukan pengunjung, kesesuaian jadwal kegiatan dengan pelaksanaan di lapangan, tingkat kepercayaan terhadap informasi yang diberikan, pemahaman pengunjung terhadap aturan, serta kompetensi staf juga masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, pengelola RPTRA diharapkan dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan serta sistem penyampaian informasi agar dapat lebih memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan RPTRA Maya Asri 13 menggunakan metode *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan cenderung melampaui harapan pengunjung, yang ditunjukkan oleh nilai gap rata-rata sebesar +0,0465. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan sistem penyampaian informasi yang diberikan oleh pengelola RPTRA Maya Asri 13 telah mampu memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai pengguna fasilitas publik. Dari lima dimensi *SERVQUAL* yang dianalisis, dimensi *Empathy* menunjukkan kinerja terbaik, terutama pada atribut sikap ramah dan sopan staf yang memperoleh penilaian paling positif dari pengunjung. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa atribut dengan nilai gap negatif pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*, seperti akurasi informasi kegiatan, kesesuaian jadwal kegiatan dengan pelaksanaan di lapangan, tingkat kepercayaan terhadap informasi yang diberikan, serta kompetensi staf dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung. Oleh karena itu, pengelola RPTRA Maya Asri 13 disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem penyampaian informasi, memastikan informasi kegiatan selalu akurat dan diperbarui secara berkala, serta meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan yang berkelanjutan, dengan tetap mempertahankan sikap ramah, sopan, dan empati dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. D. Lazuardini and Nurhasan, "Analisa Taman Kota Banjarsari sebagai Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA)," *Siar Iv 2023 Semin. Ilm. Arsit.*, pp. 447–456, 2023, [Online]. Available: <https://proceedings.ums.ac.id/index.php/siar/article/view/2995%0Ahttps://proceedings.ums.ac.id/index.php/siar/article/download/2995/2955>
- [2] R. Marginingsih and P. Y. Egis, "Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala Berseri," *J. Ekon. Manaj. Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 18, no. 2, pp. 169–175, 2020.
- [3] R. Besari B, "Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra): Layakkah Sebagai Ruang Publik Ramah Anak," *Pros. Semin. Nas. Pakar*, no. 12, pp. 293–298, 2018, doi: 10.25105/pakar.v0i0.2638.
- [4] D. B. Bintoro and A. W. Purwentyasning, "Kajian konsep partisipatif pada RPTRA Sungai Bambu," *J. Arsit. Purwarupa*, vol. 3, no. 2, pp. 169–174, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/purwarupa/article/view/3938>
- [5] W. F. Rosyidin, S. Giyanti, and S. Dahlia, "Analisis Spasial Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) 'Puspita' sebagai Urban Resilience di Kelurahan Pesanggrahan Jakarta Selatan," *J. Geogr. Edukasi dan Lingkungan*, vol. 1, no. 1, pp. 19–26, 2017.
- [6] J. I. Pengetahuan and D. A. N. T. Komputer, "KEPUASAN PELANGGAN TOKO ONLINE YANG DIPENGARUHI KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN," vol. 5, no. 2, pp. 291–296, 2020.
- [7] E. Y. Pramularso and R. Marginingsih, "Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri," *Semin. Nas. Komunitas dan Kota Berkelanjutan*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnaskkbarsi/article/view/5098>
- [8] Rahmat Firdaus "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Kepabeanan" vol. 9, no. 10, pp. 8-10 2024.
- [9] S. Sisilaningih *et al.*, "ANALISIS FAKTOR TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK FACTOR ANALYSIS ON DIGITAL TRANSFORMATION OF PUBLIC SERVICE IN," vol. 10, no. 4, pp. 883–892, 2023, doi: 10.25126/jtiik2023107059.
- [10] M. A. Zumarnis, N. Khojin, A. Yulianto, and Muhadi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Pada Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes," vol. 2, no. 8, pp. 71–80, 2024.
- [11] S. Anjayati, "Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode *Servqual*," *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.56742/nchat.v1i1.7.
- [12] R. Purwasih, A. Aden, and I. Arofah, "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (*Servqual*) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *MathVision J. Mat.*, vol. 4, no. 1, pp. 7–10, 2022, doi: 10.55719/mv.v4i1.308.
- [13] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, "Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*)," vol. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- [14] J. Kilat, "ANALISIS SISTEM INFORMASI MENGUKUR KEPUASAN," vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019.
- [15] A. M. N. Endy Hernowo, "Karakteristik Ruang Publik Terpadu Ramah," *Teknol. Sepuluh Nop.*, vol. 6, no. 2, pp. 4–7, 2017, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/506841-none-a8a3010e.pdf>

- [16] M. Kepuasan and D. A. N. Loyalitas, "Nik Haryanti dan Diyanus Abdul Baqi," vol. 1, pp. 101–128, 2019.
- [17] J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* : Studi Kasus di Perpustakaan Unes a," vol. 10, no. 2016, pp. 233–245, 2022.

NOMENKLATUR

- Σ menunjukkan penjumlahan suatu deret nilai dari indeks awal sampai indeks akhir.
- Σx_i menunjukkan penjumlahan semua nilai
- n menunjukkan jumlah data/banyaknya sampel
-