PENERAPAN METODE KANO DAN SERVQUAL PADA ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CALL CENTER 112 KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

Disusun Oleh :

FERNANDA WIDYADHANA TSAQIF

09040622059

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama	:	Fernanda Widyadhana Tsaqif
NIM	:	09040622059
Program Studi	:	Sistem Informasi
Angkatan	:	2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "PENERAPAN METODE KANO DAN SERVQUAL PADA ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CALL CENTER 112 KABUPATEN SIDOARJO". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 1 April 2026

Yang menyatakan,



Fernanda Widyadhana Tsaqif

NIM 09040622059

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

Nama	:	FERNANDA WIDYADHANA TSAQIF
NIM	:	09040622059
Judul	:	PENERAPAN METODE KANO DAN SERVQUAL PADA ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CALL CENTER 112 KABUPATEN SIDOARJO

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 31 Maret 2026

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
(Dr. H. Yusuf Amrozi, M.MT)	(Dr. Ilham, S.Kom,.M.Kom)
NIP. 197607032008011014	NIP. 198011082014031002

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Fernanda Widyadhana Tsaqif ini telah
dipertahankan didepan tim penguji skripsi
di Surabaya, 2 April 2026

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I

(Faris Muslihul Amin, M.Kom)
NIP. 198808132014031001

Penguji II

(Noor Wahyudi, M.Kom, CPIA)
NIP. 198403232014031002

Penguji III

(Dr. H. Yusuf Amrozi, M.MT)
NIP. 197607032008011014

Penguji IV

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan
Teknologi UIN Sunan Ampel
Surabaya

Dr. Asep Saepul Hamdani, M.Pd.
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	:	FERNANDA WIDYADHANA TSAQIF
NIM	:	09040622059
Fakultas/Jurusan	:	FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI
E-mail address	:	09040622059@student.uinsby.ac.id / f.tsaqif2004@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENERAPAN METODE KANO DAN SERVQUAL PADA ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CALL CENTER 112 KABUPATEN SIDOARJO

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



(Fernanda Widyadhana Tsaqif)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

PENERAPAN METODE KANO DAN SERVQUAL PADA ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CALL CENTER 112 KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

Fernanda Widyadhana Tsaqif

Layanan Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo memiliki peran penting dalam penanganan kegawatdaruratan, namun masih menghadapi permasalahan seperti tingginya panggilan tidak valid, prosedur pelaporan yang kurang efektif, dan keterbatasan informasi tindak lanjut yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL dan Model Kano serta menentukan prioritas perbaikan layanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei, dengan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan serta klasifikasi atribut layanan berdasarkan Model Kano. Hasil menunjukkan sebagian besar atribut memiliki gap negatif, dengan dominasi kategori *one-dimensional* dan *attractive* yang berpengaruh terhadap kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan layanan difokuskan pada aspek keandalan, daya tanggap, dan kejelasan informasi. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan Call Center 112.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, SERVQUAL, Model Kano, Call Center 112, kualitas layanan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRACT

APPLICATION OF THE KANO MODEL AND SERVQUAL METHOD IN ANALYZING USER SATISFACTION OF THE CALL CENTER 112 SERVICE IN SIDOARJO REGENCY

By:

Fernanda Widyadhana Tsaqif

The Call Center 112 service of Sidoarjo Regency plays an important role in handling public emergencies; however, it still faces challenges such as a high number of invalid calls, ineffective reporting procedures, and limited follow-up information, which affect user satisfaction. This study aims to analyze user satisfaction by integrating the SERVQUAL method and the Kano Model and to determine service improvement priorities. A quantitative approach was employed using a survey method, with data analyzed through gap measurement between perceptions and expectations and classification of service attributes based on the Kano Model. The results indicate that most service attributes have negative gap values, with dominance in the one-dimensional and attractive categories that significantly influence user satisfaction. Therefore, service improvements should focus on reliability, responsiveness, and clarity of information. This study contributes by providing strategic recommendations for improving the quality of Call Center 112 services.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Keywords: User satisfaction, SERVQUAL, Kano Model, Call Center 112, service quality

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iv
MOTTO v
LEMBAR PERSEMBAHAN vi
UCAPAN TERIMAKASIH vii
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Batasan Masalah 6
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Manfaat Penelitian 7
1.5.1 Manfaat Teoritis 7
1.5.2 Manfaat Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 8
2.2 Dasar Teori 13
2.2.1 Metode KANO 14

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

2.2.2 SERVQUAL 15
2.2.4 Konsep Kepuasan Pengguna 19
2.2.5 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo 20
2.3 Integrasi Keilmuan 22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25
3.1 Tahapan Penelitian 25
3.1.1 Identifikasi Masalah 25
3.1.2 Studi Literatur 26
3.1.3 Desain Penelitian 27
3.1.4 Penentuan Populasi dan Sampel 28
3.1.5 Perancangan Instrumen 30
3.1.6 Validasi Instrumen 33
3.1.7 Pengumpulan Data 34
3.1.8 Analisis Data 36
3.1.9 Integrasi Hasil Analisis SERVQUAL dan NANO 38
3.1.10 Penulisan Laporan 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 42
4.1.1 Profil Singkat Call Center 112 Sidoarjo 42
4.1.2 Mekanisme dan Alur Layanan 50
4.2 Karakteristik Responden 60
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 61
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia 65
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili 69
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Layanan 73
4.3 Hasil Uji Instrumen 77

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

4.3.1 Hasil Uji Validitas Isi 78
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas 81
4.3.3 Kesimpulan Kelayakan Instrumen 83
4.4 Hasil Analisis Metode SERVQUAL 84
4.4.1 Perhitungan Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan 85
4.4.2 Perhitungan Nilai *Gap* (P – H) Hasil Uji Validitas Isi 87
4.4.3 Analisis *Gap* Dimensi *Tangibles* 90
4.4.4 Analisis *Gap* Dimensi *Reliability* 91
4.4.5 Analisis *Gap* Dimensi *Responsiveness* 93
4.4.6 Analisis *Gap* Dimensi *Assurance* 94
4.4.7 Analisis *Gap* Dimensi *Empathy* 95
4.5 Hasil Analisis Metode Kano 97
4.5.1 Hasil Klasifikasi Kategori Kano per Indikator 98
4.5.2 Penentuan Kategori Akhir Atribut 99
4.5.3 Interpretasi Kategori Kano 101
4.6 Integrasi SERVQUAL dan Model Kano 102
4.6.1 Pemetaan *Gap* dan Kategori Kano 103
4.6.2 Penentuan Prioritas Perbaikan 107
4.7 Pembahasan 108
4.7.1 Fondasi Filosofis dan Teoretis Kualitas Pelayanan Publik 110
4.7.2 Deskripsi Sosiologis dan Demografis 111
4.7.3 Konversi Ketercapaian Kepuasan Layanan Call Center 112
4.8 Rekomendasi Pengembangan Layanan 114
4.8.1 Rekomendasi Prioritas Utama 116
4.8.2 Rekomendasi Peningkatan Kinerja 119
4.8.3 Strategi Pengembangan Layanan 121

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

BAB V PENUTUP 124
5.1 Kesimpulan 124
5.2 Saran 125
DAFTAR PUSTAKA 127
LAMPIRAN 131

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 11

Tabel 3. 1 Indikator Variabel SERVQUAL 30

Tabel 3. 2 Pemetaan Item Pernyataan Kuisioner 31

Tabel 3. 3 Kuisioner Penelitian 32

Tabel 3. 4 Tabel Evaluasi Kano 37

Tabel 4. 1 Matriks Regulasi Operasional 47

Tabel 4. 2 Struktur keekonomian dan teknis dari konfigurasi arsitektur jaringan penunjang Call Center 112 51

Tabel 4. 3 Pemetaan sinergi instansi terpadu dalam struktur ekosistem Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo 56

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 62

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 66

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan) 70

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Layanan 73

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian 80

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 82

Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Pengguna 86

Tabel 4.11 Perhitungan Nilai *Gap* SERVQUAL 89

Tabel 4.12 *Gap* Dimensi *Tangibles* 90

Tabel 4.13 *Gap* Dimensi *Reliability* 92

Tabel 4.14 *Gap* Dimensi *Responsiveness* 93

Tabel 4.15 *Gap* Dimensi *Assurance* 95

Tabel 4.16 *Gap* Dimensi *Empathy* 96

Tabel 4.17 Hasil Klasifikasi Kategori Kano per Indikator 99

Tabel 4.18 Kategori Akhir Atribut Berdasarkan Model Kano 100

Tabel 4.19 Integrasi Hasil SERVQUAL dan Model Kano 104

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Tabel 4.20 Konversi Ketercapaian Kepuasan Layanan Call Center 113
Tabel 4.21 Ketercapaian Kepuasan Layanan per Dimensi SERVQUAL.....113
Tabel 4.22 Rekomendasi Pengembangan Layanan Call Center 112.....115
Tabel 4.23 Atribut Layanan Prioritas Utama.....117
Tabel 4.24 Atribut Layanan yang Memerlukan Peningkatan Kinerja.....119
Tabel 4.25 Strategi Pengembangan Layanan Call Center 112 122

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kano (Fajriyati et al., 2019) 14

Gambar 2.2 Model Konseptual Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna (Aftab et al., 2016) 16

Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian 25

Gambar 3.4 Matriks Prioritas Perbaikan (Integrasi SERVQUAL-Kano) 39

Gambar 4.1 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 44

Gambar 4.2 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 63

Gambar 4.3 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Usia 67

Gambar 4.4 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Usia 74

Gambar 4.5 Matriks Pemetaan Integrasi SERVQUAL dan Model Kano pada Layanan Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo 106

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Aftab, J., Sarwar, H., Sultan, Q., & Qadeer, M. (2016). *Importance of Service Quality in Customer Satisfaction (A Study on Fast Food Restaurants)*. www.absronline.org/journals

Aqil, M., Rizqi, A., & Rahmawati, I. D. (2024a). Analisis Efektivitas Program Call Center 112 Sebagai Layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, *2*(7), 178–182. https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i7.700

Aqil, M., Rizqi, A., & Rahmawati, I. D. (2024b). *Analisis Efektivitas Program Call Center 112 Sebagai Layanan Pengaduan Gawat Darurat Di Kabupaten Sidoarjo*. 178–182. https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i7.700

Ardhani, D., & Edo Wahyudi, K. (2023). *INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT CALL CENTER 112 SEBAGAI WADAH PENGADUAN DARURAT DI KABUPATEN SIDOARJO*. *11*(2), 118–130.

Arif, Y., Pusporini, P., & Ismiyah, E. (2021). *INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL KE DALAM QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAK KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA GRESIK*.

Bachtiar, M., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 8, Number 2).

Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, *19*(1), 1–25. https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132

Bastian Tahir, I., Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau, B., & Pembangunan Tanjungpinang, S. (2022). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik: Studi pada Biro Pemerintahan dan Perbatasan Provinsi Kepulauan Riau Performance Evaluate of Public Services: Study at The Government and Borders Bureau of Kepulauan Riau Province*.

Citradewi, R. A. (2024). *Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112 (Studi di zdinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah)*.

Fajriyati, S. M., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGUNAKAN MODEL KANO (STUDI KASUS PADA PTRANS*

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

TAHUN 2018) (THE ANALYZE OF SERVICE QUALITY USING KANO MODEL (STUDY CASE OF PTRANS IN 2018).

Gloriano, & Nugraha, J. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*.

(https://quran.nu.or.id/al-hasyr/18). (n.d.). Retrieved October 4, 2025, from https://quran.nu.or.id/al-hasyr/18

(https://quran.nu.or.id/al-mulk/2). (n.d.). Retrieved October 4, 2025, from https://quran.nu.or.id/al-mulk/2

Hye, E., & Dong, H. (2024). Servicescape, SERVQUAL, Kano 모델을 활용한 고객 만족 및 불만족 요인 분석 Analyzing Factors Influencing Customer Satisfaction and Dissatisfaction: An Integrated Approach Using Servicescape, SERVQUAL, and the Kano Model. *J Korean Soc Qual Manag*, *52*(4), 675–698. https://doi.org/10.7469/JKSQM.2024.52.4.675

Ismail, M. (2022, June 20). *Bupati Sidoarjo Launching Call Center 112, Layanan 24 Jam Respon Cepat*. https://beritajatim.com/bupati-sidoarjo-launching-call-center-112-layanan-24-jam-respon-cepat

Maulana, A., Listiani, T., Gedeona, T., Kabupaten Purwakarta, D., Stia, P., & Bandung, L. (2024). *Evaluation of Emergency Call Services: Implementation of Call Center 112 in Purwakarta District*.

Nofirza, & Indrayani, K. (2011). *APLIKASI METODE KANO DALAM ANALISIS INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ARIFIN AHMAD PEKANBARU*.

Nurlisa, Ode Abdul Manan, L., & Ode Dien Indalestari, W. (2024). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KMP. FERRY BAHTERAMAS PENYEBERANGAN KENDARI*.

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.

Pitoi, C. D., Tampi, J. R. E., Punuindoong, A. Y., Ilmu, J., Program, A., & Bisnis, S. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, *2*(1), 2021.

Puspitasari, S. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, *8*(1), 53–63. https://www.cnnindonesia.com

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Putri, N. A., & Septiana, M. (2021). *Customer Experience in Call Center Services ATB based on Kano Model*. 94–98. https://doi.org/10.5220/0010356500940098

Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Fitria Sari, T. (2023). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN KANO PADA PET WORLD. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 18, Number 1).

Ratna Dewi, A. (2021, May 31). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-pelayanan-Publik.html

Rifki, M., & Arsyad, M. (2024). *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN*.

Rohmad, Z. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN* (Number 01).

Romadani, D. (2021). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DARI PELAYANAN PUSKESMAS LUBUK LANDAI KABUPATEN BUNGO. In *Jurnal Manajemen Sains* (Vol. 1, Number 1).

Roni. (2024, February 16). *Diskominfo Sidoarjo Dorong Percepatan Penggunaan Layanan Call Center 112 - Panjinasional*. https://www.panjinasional.net/berita-utama/81326063/diskominfo-sidoarjo-dorong-percepatan-penggunaan-layanan-call-center-112

Sinawati, S., Saputra, I. T., & Hafid, M. (2023a). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO. *Sebatik*, *27*(1), 1–8. https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2125

Sinawati, S., Saputra, I. T., & Hafid, M. (2023b). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO. *Sebatik*, *27*(1), 1–8. https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2125

Solihin, A., Surtiani, A., Astuti, S., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). *KUALITAS LAYANAN NOMOR PANGGIL DARURAT (NDP) CALL CENTRE 112 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG*.

Stighfarrinata, R., & Ashari, F. (2022). *INTEGRASI SERVQUAL, KANO DAN QFD UNTUK ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DEMI TERCAPAINYA*

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

KEPUASAN PELANGGAN PT. KHARISMA SEJAHTERA DAIHATSU CABANG BOJONEGORO.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-19). Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa–Prinsip. *Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta*.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. https://www.researchgate.net/publication/225083802

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/