



SJMB: *Scientific Journal of Management and Business*.  
Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 ; p-ISSN: 2776-009X ; online -ISSN: 2807-5897

Available online at <http://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/sjmb>

|                         |                      |                        |
|-------------------------|----------------------|------------------------|
| Received: Februari 2025 | Accepted: Maret 2025 | Published : April 2025 |
|-------------------------|----------------------|------------------------|

## Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah

Arnoldus Yansen Dolle<sup>1</sup>, Rafael Octavianus Byre<sup>2</sup>, Santy Permata Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores

[dolleardo@gmail.com](mailto:dolleardo@gmail.com)

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PDS). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data penelitian dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 45 responden. analisis yang digunakan yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Metode regresi linear berganda di bantu dengan menggunakan program komputer software SPSS Statistik 21. Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis menunjukkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kualitas keamanan, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi pegadaian syariah digital service.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Keamanan, Kepuasan Nasabah, Digital Service

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of service quality, ease of use, security quality on customer satisfaction using the digital service (PDS) Islamic pawnshop application. The type of research used in this research is quantitative research. The data in this study used research data collection techniques and questionnaires. The sample in this study were 45 respondents. the analysis used is instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis testing, t test, f test, and coefficient of determination. The multiple linear regression*

*method is assisted by using the SPSS Statistics 21 software computer program. Based on the results of data analysis and hypothesis testing, it shows that service quality, ease of use, security quality, partially have a positive and significant effect on customer satisfaction using the digital service sharia pawnshop application.*

**Keywords:** *Service Quality, Ease of Use, Security Quality, Customer Satisfaction, Digital Service*

## **I.PENDAHULUAN**

Pegadaian syariah memiliki produk jasa atau syariah yang bisa memberikan solusi kepada masyarakat yaitu dengan sistem gadai (Rahn). Tujuan berdirinya pegadaian syariah yaitu untuk mencegah ketidakjelasan (gharar), rentenir, pinjaman yang tidak wajar, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil, dan juga melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menyalurkan uang pinjaman dengan layanan jasa titip. Dengan adanya teknologi informasi yang semakin canggih dan perkembangan yang sangat pesat, teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sangat penting, perkembangan teknologi informasi juga membuka peluang untuk lebih maju dan berkembang serta memperluas target pasar kepada generasi milenial. Salah satu perkembangan teknologi internet yang dimanfaatkan oleh pegadaian syariah untuk mengembangkan pelayanan yaitu pegadaian syariah digital service (PDS) yang merupakan layanan digital dalam bentuk aplikasi berbasis web atau mobile.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting karena menyangkut perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu kemajuan teknologi yang dijalankan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende yakni Aplikasi pegadaian digital service (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) ini diharapkan dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi melalui smartphone tanpa perlu melakukan transaksi manual.

Dalam observasi kedua dari aplikasi pegadaian syariah digital ini nasabah mengatakan lebih memilih untuk melakukan transaksi secara manual dibandingkan menggunakan aplikasi, menurut nasabah melakukan transaksi menggunakan aplikasi lebih sulit dibandingkan transaksi secara manual, dan melakukan transaksi manual lebih mudah apabila terjadi kesalahan dan nasabah tidak mengerti dapat bertanya langsung kepada

pihak pegadaian syariah. Aplikasi ini masih terkendala pada sistem yang masih kurang memadai karena pada saat melakukan transaksi sering terjadi kesalahan atau error. Akibatnya banyak nasabah yang mengurungkan niat untuk melakukan transaksi lewat aplikasi. Aplikasi ini masih terkendala pada sistem yang masih kurang memadai karena pada saat melakukan transaksi sering terjadi kesalahan atau error. Akibatnya banyak nasabah yang mengurungkan niat untuk melakukan transaksi lewat aplikasi.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Gadai**

Gadai syariah yaitu menahan salah satu harta dari si peminjam yang diperlukan sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Dalam gadai syariah ini, barang yang ditahan mempunyai nilai ekonomis dan pihak yang menahan akan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

### **Pelayanan**

Menurut Moenir Manajemen Pelayanan Umum (2019:16) mengemukakan pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan kepentingan orang banyak. Alasannya pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu dunia usaha dan merupakan gambaran kebiasaan yang diberikan kepada orang lain dalam bentuk sikap, kegiatan mulai dari perencanaan dalam membuat suatu produk, berupa barang atau jasa dilanjutkan dengan proses pengepakan, penyaluran dan berakhir pada kepuasan konsumsi.

### **Kemudahan Penggunaan**

Menurut Davis dalam (Jogiyanto, 2019) kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana seseorang percaya menggunakan sistem tertentu mampu mengurangi usaha seseorang mengerjakan sesuatu dan teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah, penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Menurut (Basaqi, 2022) jika pengguna menemukan kemudahan penggunaan dalam sistem yang menarik, pengguna akan lebih terbimbing dan cenderung nasabah menggunakan sistem tersebut.

### **Keamanan**

Keamanan adalah kondisi atau keadaan bebas dari bahaya, rasa takut, cemas atau

khawatir. Jaringan komunikasi yang aman dapat diartikan sebagai jaringan dimana pengguna tidak mengalami ketakutan atau kecemasan saat menggunakan jaringan tersebut (Chandra, 2020).

### **Kepuasan Nasabah**

Handi Irawan (2019:37) mengemukakan bahwa Kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan nasabah. Nasabah merasa puas apabila 18 harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan nasabah terlampaui.

### **Hipotesis**

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

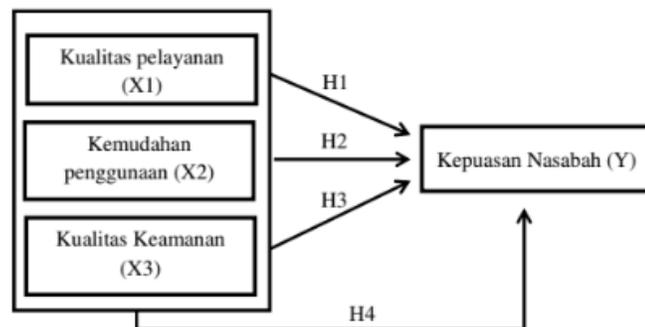
H2: Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

H3: Kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

H4: Kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah

### **Kerangka Pemikiran**

Berikut ini merupakan skema kerangka pemikiran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini:



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

### **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal komparatif. Penelitian ini dilaksanakan di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah cabang Ende. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah Pegadaian Syariah yang berjumlah 9.695 nasabah terkait dengan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service. Dengan jumlah 9.695 Nasabah. Teknik penentuan

jumlah menggunakan *simple random sampling* serta diperoleh sebanyak 99 responden berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin. ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi. Metode Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan alat analisis SSPS.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis untuk membuktikan Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Uji Hipotesis Pertama**

| Model                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | T     | Sig  |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
|                                      | B                           | Std. Error | Beta                     |       |      |
| 1. (Constant)                        | 13.683                      | 1.452      |                          | 9.424 | .000 |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) | .462                        | .084       | .490                     | 5.532 | .000 |

**Sumber: data diolah**

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,683 + 0,462 X_1$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,462. Ini berarti apabila Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan maka Kepuasan Nasabah akan meningkat 0,462 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,532. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  9,424 dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y).

##### Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesis untuk membuktikan Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende=. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 2**  
**Uji Hipotesis Kedua**

| Model                                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | T     | Sig  |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
|                                      | B                           | Std. Error | Beta                     |       |      |
| 1. (Constant)                        | 10.321                      | 1.675      |                          | 6.164 | .000 |
| Kemudahan Pengguna (X <sub>2</sub> ) | .660                        | .097       | .560                     | 6.603 | .000 |

**Sumber: data diolah**

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,321 + 0,660 X_2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,660. Ini berarti apabila Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan maka Kepuasan Nasabah akan meningkat 0,660 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,803. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  6,164 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y).

### **Hipotesis Ketiga**

Pengujian hipotesis untuk membuktikan Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT. Pegadaian Syariah Cabang Ende. Hasil uji regresi sederhana disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 3**  
**Uji Hipotesis Ketiga**

| Model                               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | T     | Sig  |
|-------------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
|                                     | B                           | Std. Error | Beta                     |       |      |
| 1. (Constant)                       | 6.636                       | 1.654      |                          | 4.011 | .000 |
| Kualitas Keamanan (X <sub>3</sub> ) | .855                        | .094       | .679                     | 9.116 | .000 |

**Sumber: data diolah**

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,636 + 0,855 X_3$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kualitas Keamanan

( $X_3$ ) sebesar 0,855. Ini berarti apabila Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan maka Kepuasan Nasabah akan meningkat 0,855 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel Kualitas Keamanan ( $X_3$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,116. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  4,011 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh Kualitas Keamanan ( $X_3$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y).

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah**

Hasil statistik uji regresi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y), nilai  $t$  hitung sebesar 5,532. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  9,424 dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y).

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan minat nasabah. Nasabah sangat tertarik dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah pada aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Kualitas tidak ada gunanya jika tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan dapat dikendalikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan disertai dengan keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, dan layanan diberikan sebagai tindakan individu atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan nasabah dan berakhir dengan persepsi positif nasabah. Pelayanan yang diberikan disertai dengan keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, dan layanan diberikan sebagai tindakan individu atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan nasabah dan berakhir dengan persepsi positif nasabah terhadap kualitas yang diberikan, kualitas layanan pada nasabah merupakan salah satu penentu keberhasilan. Pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, kemudahan dan kecepatan menjadi harapan

nasabah dan pelayanan ini dinilai sebagai pelayanan yang memuaskan dan berkualitas (Tjiptono, 2019). Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diwanti dan Anindita (2020)

### **Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah**

Hasil statistik uji regresi variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,803. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  6,164 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mendapatkan kepuasan nasabah, perusahaan harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi adalah Kemudahan Penggunaan.

Pada penelitian minat nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dari segi kemudahan penggunaannya diukur dengan 4 item pernyataan, yaitu pernyataan seputar kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi PSDS. Pada era teknologi saat ini, nasabah umumnya sangat mengedepankan aspek kemudahan, kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana nasabah percaya bahwa tidak ada upaya yang diperlukan untuk menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi secara langsung tergantung pada niat seseorang, yang dipengaruhi oleh sikap pengguna terhadap teknologi. Kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap dan kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan juga menjelaskan perubahan manfaat yang dirasakan (Bashir dan Chendragiri, 2020). Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basti, Tresna dan Srisusilawati (2019).

### **Pengaruh Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah**

Hasil statistik uji regresi variabel Kualitas Keamanan ( $X_3$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,116. Artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  4,011 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh Kualitas Keamanan

(X3), terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital PT.Pegadaian Syariah Cabang Ende (Y). Minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) juga dapat dilihat dari segi keamanannya. Karena dengan sistem teknologi yang semakin canggih, keamanan layanan mobile tentunya juga harus ditingkatkan. Keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya, ketakutan, kecemasan atau kekhawatiran. Keamanan juga melibatkan penggunaan kemajuan teknologi yang dapat berdampak positif karena dapat melindungi pengguna dari risiko penipuan atau peretasan. Dalam penelitian ini peneliti mengukur minat nasabah terhadap keamanan dengan memberikan item pernyataan tentang keamanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service sebagai penilaian (Roca et al, 2019). Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ripada (2020)

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Kemudahan Penggunaan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas Keamanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diatas maka, disarankan bagi pihak pegadaian syariah cabang ende, diharapkan agar dapat terus meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) baik melalui promosi atau memperkenalkan kepada nasabah pegadaian tentang aplikasi psds dan cara penggunaan aplikasi tersebut, karena beberapa nasabah belum mengetahui tentang adanya aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Bahkan aplikasi psds ini berpotensi untuk menambah jumlah nasabah. Selain itu, pihak pegadaian harus lebih memperhatikan kinerja dari aplikasi tersebut agar tidak terjadi error dan membuat nasabah semakin percaya dalam bertransaksi menggunakan aplikasi PSDS ini.

2. Bagi masyarakat diharapkan dapat lebih memahami dan semakin ditingkatkan penggunaan berbagai media yang menjadi sumber informasi. Sehingga dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah untuk memanfaatkan layanan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek atau subjek penelitian, selain objek dan subjek juga dapat menambahkan variabel lain yang dapat meningkatkan minat nasabah. Sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat menjadi kajian untuk peneliti berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Jurnal Governance*. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala, 1(1).
- Anas, L. (2021). Efektivitas pelayanan publik melalui penerapan sistem pelayanan satu pintu dan pelayanan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar. *Jurnal Skripsi Ilmu Administrasi Publik*.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Bakar, A. (2021). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2). <https://doi.org/10.53746/perspektif.v13i2.15>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1). <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Ekawati, R., & Nurhalimah, N. (2022). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 3. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i3.317>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan <Kumis MbahTejo= di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1).
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1). <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2). <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Intan Permata Sari, Sri Tria Siska, A. B. (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial*

- Intelligence, 1(1).
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2).
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1). <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Prahasti, Sapri, & Utami, F. H. (2022). Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Media Infotama*, 18(1).
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2). <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Rahman & Usmani. (2020). Kualitas Pelayanan Aplikasi Sakpole Dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Ilmu Administasi Negara*, 13(1).
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1). <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1). <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2). <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Roman Hadi Saputro, & Safriansyah. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i1.2943>
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1). <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2). <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada

- Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1).  
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>
- Wabula, D. F., Wabula, D. F., & Mustaqim, M. I. (2022). Perancangan Pelayanan Surat Berbasis Android. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sains*,
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14).
- Wibowo, A. W., Fitri, W. Y., & Sentiya, M. (2020). Pelayanan Publik Berbasis E- Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0"*, 0(0).
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2).  
<https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>