

Kualitas Pelayanan pada Berbagai Bidang Jasa di Kota Serang melalui Kajian Pustaka

Juhandi

Dosen FEB Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Alamat: JL Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten 42124

Korespondensi penulis: djoehandhi@gmail.com*

Abstract: *One topic that is often discussed in marketing management is service quality. Service quality is an indicator of the service provided by the service provider to the service recipient. Service quality is also an early indicator of customer satisfaction. The aim of this research is to find out what types of service sectors have been researched in the marketing sector, especially service quality in Serang City. This service quality research method uses qualitative methods originating from journals that have been previously researched with research questions including year of publication, field of service studied, dimensions of service quality used, and research methods. It is hoped that the results of this research can intensify research in Serang City, especially service quality related to marketing management. Considering the limited data available and the breadth of the service quality sector for the size of Serang City.*

Keywords: *Service Quality, Serang City, Literature Review*

Abstrak: Salah satu topik yang sering dibicarakan dalam manajemen pemasaran yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah indikator pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. Kualitas pelayanan juga indikator awal menuju kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui jenis bidang jasa apa saja yang sudah diteliti pada bidang pemasaran khususnya kualitas pelayanan di Kota Serang. Metode penelitian kualitas pelayanan ini menggunakan metode kualitatif yang berasal dari jurnal yang sudah diteliti sebelumnya dengan research question baik tahun publikasi, bidang jasa yang diteliti, dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, hingga metode penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menggiatkan penelitian di Kota Serang khususnya kualitas pelayanan yang berhubungan dengan manajemen pemasaran. Mengingat minim sekali data yang ada serta luasnya bidang jasa kualitas pelayanan untuk ukuran Kota Serang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kota Serang, Kajian Pustaka

1. PENDAHULUAN

Dalam pemasaran, produk terdiri dari barang dan jasa. Pemasaran jasa dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang prima atau berkualitas. Jasa merupakan sesuatu wujud yang tidak dapat dilihat oleh mata, namun dapat dirasakan oleh perasaan. Sehingga akan menghasilkan perasaan puas hingga loyal terhadap jasa yang dirasakan. Bidang jasa sendiri terdiri dari berbagai macam mulai dari Pendidikan, kesehatan, hingga e-commerce. Tuntutan pelanggan pada era digital membuat perusahaan bukan hanya menghadirkan produk barang yang ditawarkan, namun juga terdapat pelayanan jasa agar pelanggan merasa penting bagi perusahaan. Interaksi pelayanan bisa berupa after sales, pelayanan complain pelanggan, hingga informasi tentang suatu produk.

Pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang memiliki barang atau jasa tidak berfokus pada kota besar saja. Namun hingga kota kecil sekalipun salah satunya Kota Serang. Kota Serang sendiri merupakan sebuah Ibukota Provinsi Banten yang terletak di sebelah Barat Kota Jakarta yang berjarak 75 km. Kota Serang terdiri dari enam kecamatan dan 67 kelurahan. Penduduk Kota Serang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Serang Tahun 2022

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa) 2022
Curug	59.783
Walantaka	109.232
Cipocok jaya	103.274
Serang	230.901
Taktakan	105.711
Kasemen	111.461
Total	720.362

Sumber: <https://serangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTMjMg==/jumlah-penduduk.html>

Pada table diatas terlihat bahwa jumlah penduduk Kota Serang pada Tahun 2022 sebanyak 720.362 jiwa (data bisa berubah pada tahun 2024) yang berpusat di Kecamatan Serang yang jumlahnya rata-rata dua kali lebih banyak dari penduduk di kecamatan lainnya. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di wilayah Kota Serang yang bersumber dari jurnal melalui research question (RQ).

2. KAJIAN TEORI

Secara umum kualitas pelayanan atau service quality merupakan ekspetasi yang diharapkan oleh pelanggan sebelum menerima pelayanan jasa dengan pelayanan jasa pada kenyataannya. Apabila dirasakan memenuhi ekspetasi tersebut maka akan dikatakan puas, namun apabila belum atau tidak sesuai ekspetasi maka belum puas. Terdapat beberapa definisi service quality menurut para ahli sebagai berikut:

- a. Menurut Parasuraman et. al. (1988), service quality ditentukan oleh perbedaan antara harapan pelanggan terhadap kinerja penyedia jasa dan evaluasi pelayanan yang diberikan terhadap layanan yang diterima pelanggan.
- b. Menurut Zeithaml, et. al. (2017), service quality adalah persepsi pelanggan atas sekumpulan pelayanan seunit produk, dan juga penentu yang penting dalam mendapatkan kepuasan pelanggan.

- c. Menurut Kotler & Keller (2016), service quality merupakan totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.
- d. Menurut Goetsch & Davis (2019), service quality merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan pelanggan
- e. Menurut Kotler (2019), mendefinisikan service quality adalah bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Dari definisi para ahli diatas dapat dibuat kesimpulan bahwa, service quality merupakan perbedaan persepsi pelanggan baik sebelum dan sesudah menerima pelayanan jasa baik produk jasa tersebut, manusia, proses, hingga lingkungan.

Perkembangan kualitas pelayanan sudah dimulai sejak tahun 1970-an. Namun penelitian tentang kualitas pelayanan baru digali lebih dalam sekitar tahun 1980-an oleh para peneliti pemasaran yang berfokus pada pemasaran jasa yang pada waktu itu memasuki era yang tidak hanya berfokus pada penjualan barang saja, namun berkembang pada bidang pelayanan. Bukan hanya pada satu sector jasa saja, meluas hingga berbagai bidang seperti terlihat pada table dibawah ini

Tabel 2. Perkembangan Penelitian Kualitas Pelayanan di Berbagai Sektor

Sektor	Peneliti
Perbankan	Parasuraman et.al. (1985,1988), Bitner (1992), Blanchard & Galloway (1994), Lassar et.al. (2000), Sureshchander et.al. (2002), Husein et.al. (2005), Glaveli et.al. (2006) Hawke & Heffernan (2006), Ibrahim et.al. (2006), Camarero (2007), Hatice (2007), Hussein & Aziz (2013), Mittal et.al. (2015)
Perhotelan & Pariwisata	Parasuraman et.al. (1985,1988), Zhang & Chong (1999), Weed (2006), Luo & Liu (2007), Lu & Nepal (2009), Nelson et.al. (2015)
Manufaktur	Parasuraman et.al. (1985,1988), Bolton & Drew (1991), Bouman & van der Wiele (1992), Badri & Davis (1995), Frambach et.al. (1997), Mathieu (2001), Sachdev & Verma (2004), Singh et.al. (2006), Ganguli & Roy (2010), Prakash (2011), Izogo & Ogba (2015)
IT	Parasuraman et.al. (1985,1988), Kettinger & Lee (1997), Jiang et.al. (2000), Kang & Bradley (2002), Ladhari (2008), Sen et.al. (2009), Sen

	& Sinha (2011), Brocke et.al. (2011), Lepmets et.al. (2012), Cronholm & Salomonson (2014)
Kesehatan	Parasuraman et.al. (1985,1988), Babakus & Boller (1992), Donald & Ugur (1999), Devaraj & Kohli (2000), Sohail (2003), Rohini & Mahadevappa (2006), Ramsaran-Fowdar (2005,2008), Padma et.al. (2009), Aagja & Garg (2010), Yasin et.al. (2011), Aaron et.al. (2013), Prakash (2015)
e-commerce	Parasuraman et.al. (1985,1988), Teas (1993), Dabholkar et.al. (2000), van Riel et.al. (2001), Santos (2003), Kim et.al. (2006) Cristobal et.al. (2007), Katerina et.al. (2009), Ilias et.al. (2012), Santouridis et.al. (2012), Sharma & Lijuan (2015), Lien et.al. (2016)
Ritel	Berry (1986), Parasuraman et.al. (1985,1988), Mangold & Faulds (1993), Dabholkar (1996), Gaur & Agrawal (2006), Millan & Howard (2007), Das et.al. (2010), Vesel & Vesna (2010), Omar & Musa (2011), Jarvinen & Suomi (2011), Khare (2013), Vera & Duggal (2015)
Farmasi	Parasuraman et.al. (1985,1988), Sohal et.al. (1999), Scharitzer & Klllarits (2000), Puschmann (2005), Narayana et.al. (2012)
Pendidikan, Perguruan Tinggi	Parasuraman et.al. (1985,1988), Cuthbert (1996), Douhlas & Judge (2001), Vidovich (2002), Liang & Lai (2002), Abdullah (2006), Tam (2006,2007), Mahapatra & Khan (2007), Brochado (2009), Sultan & Wong (2010), Tsinidou et.al. (2010), Yeo & Li (2012), Grace et.al. (2012), Sharabi (2013), Wilkins & Balakrishnan (2013), Nenadal (2015), Teeroovengadum et.al. (2016)

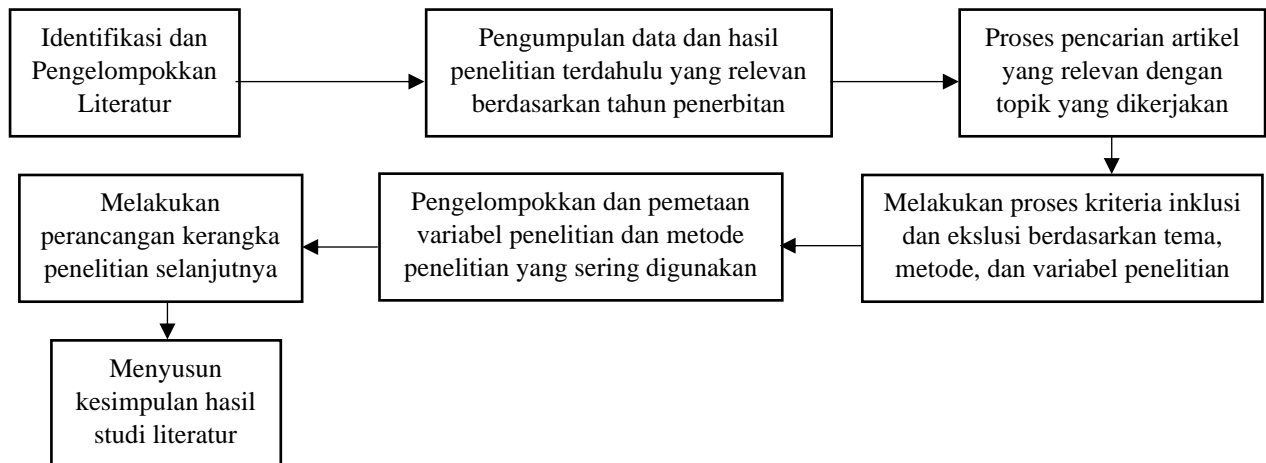
Sumber: Prakash, 2018

Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian kualitas pelayanan berkembang ke berbagai sector jasa seperti bidang jasa perbankan, perhotelan dan Pariwisata, manufaktur, IT, Kesehatan, ritel, farmasi, pendidikam serta Pendidikan tinggi, hingga e-commerce. Perkembangan dimensi kualitas pelayanan juga dikembangkan oleh para ahli peneliti disesuaikan dengan bidang jasa masing-masing, dikarenakan meskipun sama-sama pelayanan jasa namun terdapat perbedaan perilaku pasa sector jasa tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, studi kepustakaan, dan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang terjadi di Kota Serang dengan desain penelitian studi kasus. Dalam studi kasus ini, hanya satu kasus yang digunakan. Penggunaan penelitian kualitatif harus konsisten dengan asumsi metodologis. Sifat eksploratif ini menjadi alasan dilakukannya penelitian ini (Ali & Limakrisna, 2013). Penelitian kualitatif mempunyai paradigma natural yang berasumsi bahwa fenomena dicirikan oleh interaktivitas. Pendekatan yang

baik memerlukan pemahaman tentang kemungkinan dampak interaktivitas yang perlu diperhitungkan. Metode studi pustaka merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data perpustakaan, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008). Tahapan penelitian kualitatif tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Tahapan Studi Literatur Review

Kemudian dilanjutkan dengan focus terhadap Research Question (RQ) dan dibatasi hanya empat RQ saja pada penelitian ini, yaitu

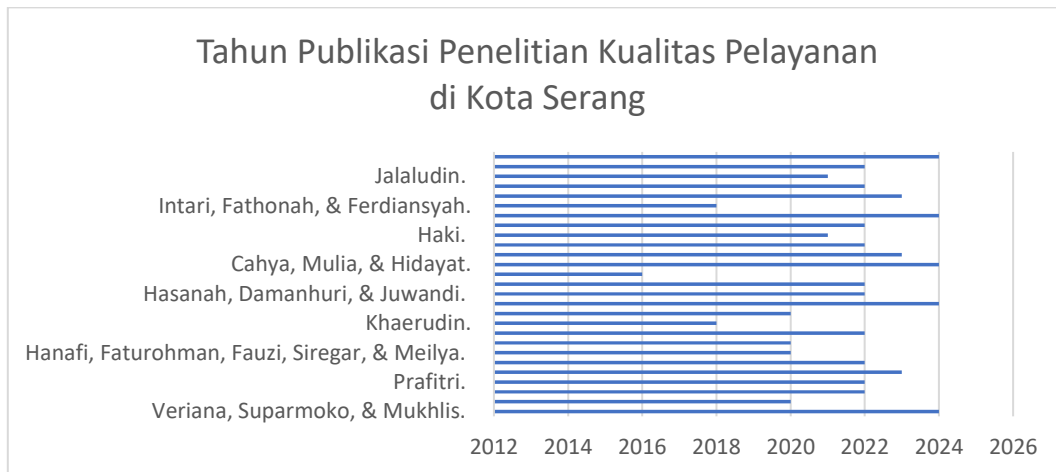
- 1) Research Question Pertama (RQ1): Tahun berapa saja publikasi penelitian tentang kualitas pelayanan di Kota Serang?
- 2) Research Question Kedua (RQ2): Bidang Jasa apa saja yang diteliti berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kota Serang?
- 3) Research Question Ketiga (RQ3): Dimensi atau indikator apa saja yang digunakan tentang kualitas pelayanan di Kota Serang?
- 4) Research Question Keempat (RQ4): Metode penelitian apa saja digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan di Kota Serang?

Pembahasan

Sumber jurnal didapatkan dari berbagai link baik dari google hingga Open Knowledge Maps yang dibatasi tema yaitu kualitas pelayanan, manajemen pemasaran, serta wilayah Kota Serang. Koleksi data menggunakan Microsoft Excel yang dibagi menjadi empat research question. Untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan pada pertanyaan penelitian atau Research Question dibawah ini

Hasil dari Research Question Pertama (RQ1): Tahun berapa saja publikasi penelitian tentang kualitas pelayanan di Kota Serang?

Tahun publikasi dibatasi hanya 10 tahun ke belakang yakni mulai tahun 2014 hingga 2024 agar sumber jurnal yang didapat hasilnya tidak melebar serta updated sesuai dengan perubahan perilaku pelanggan serta updated perkembangan ilmu tersebut. Hasil tahun publikasi penelitian dapat dilihat dibawah ini.

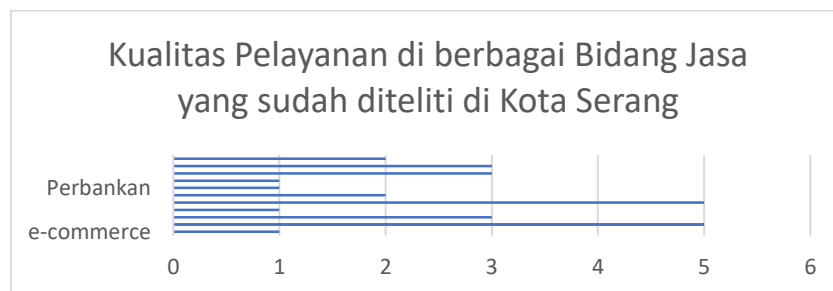


Gambar 2. Publikasi Penelitian tentang Kualitas Pelayanan di Kota Serang

Pada gambar diatas dapat dilihat publikasi penelitian yang berada dibawah tahun 2020 sebanyak tiga buah jurnal yakni satu jurnal tahun 2016 dan dua jurnal tahun 2018. Sisanya berada diatas tahun 2020 yang didominasi oleh penelitian 2022.

Hasil dari Research Question Kedua (RQ2): Bidang Jasa apa saja yang diteliti berkaitan dengan kualitas pelayanan di Kota Serang?

Industri jasa di Kota Serang yang dilakukan penelitian terdiri berbagai sector yakni transportasi, retail, kuliner dan restoran, property, perbankan, pengiriman barang, Pendidikan, otomotif, organisasi pemerintahan, Kesehatan, serta e-commerce.

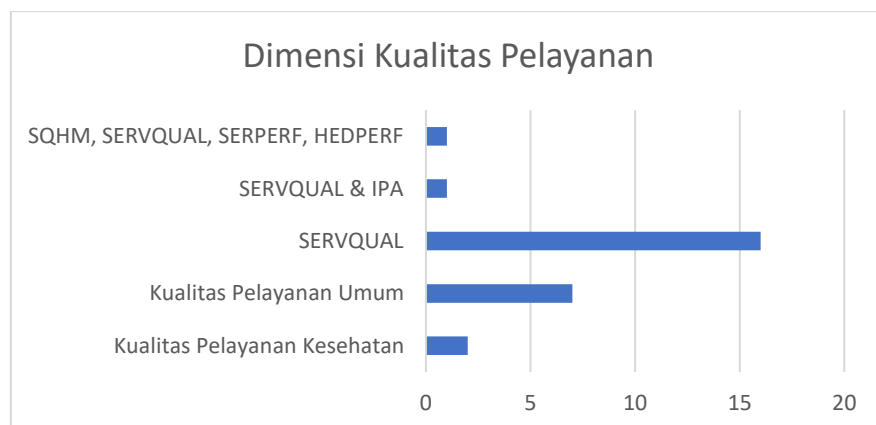


Gambar 3. Kualitas Pelayanan Per Bidang Jasa yang Sudah Diteliti

Bidang jasa yang diteliti dari gambar diatas terlihat bahwa kebanyakan penelitian kualitas pelayanan di bidang jasa Kesehatan dan Pendidikan. Hal tersebut berkaitan dengan bidang jasa Kota Serang yang sumber PAD-nya berasal dari Kesehatan dan Pendidikan. Sedangkan sisanya bidang jasa perbankan dan e-commerce belum terlalu banyak.

Hasil dari Research Question Ketiga (RQ3): Dimensi atau inidkator apa saja yang digunakan tentang kualitas pelayanan di Kota Serang?

Berbagai macam dimensi dan indicator yang sudah digunakan pada penelitian kualitas pelayanan. Dimensi dan indicator tersebut menyesuaikan sector bidang jasa ketika akan digunakan saat penelitian. Perkembangan industry jasa, perkembangan teknologi dan digital, serta perilaku pelanggan membuat para penyedia jasa melakukan penyesuaian pelayanan kepada pelanggan.

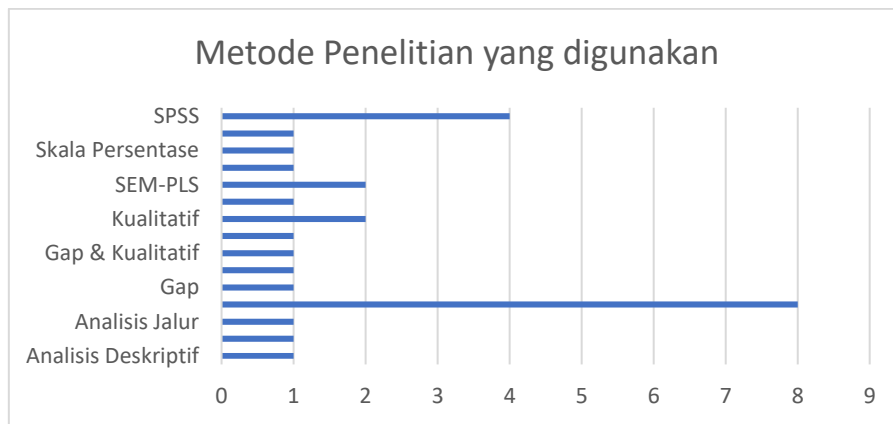


Gambar 4. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Digunakan

Awal mula dimensi atau indicator kualitas pelayanan berkembang mulai dari SERVQUAL, gap kualitas, SERVPERF hingga HEDPERF. Adapun penelitian kualitas pelayanan yang digunakan di Kota Serang masih menggunakan dimensi SERVQUAL karena dimensi ini masih dianggap relevan dan umum serta mudah dalam mengaplikasikan di semua bidang jasa. Dimensi SERVQUAL yang umum digunakan terdiri dari dimensi Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, dan Tangible.

Hasil dari Research Question Keempat (RQ4): Metode penelitian apa saja digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan di Kota Serang?

Metode penelitian bertujuan untuk memudahkan para peneliti dalam mengolah data serta menginterpretasikan data yang dihasilkan hingga membuat pemecahan masalah dan merekomendasikan solusi atas masalah yang dihadapi. Metode penelitian bisa digunakan secara kuantitatif maupun kualitatif atau keduanya yang dikenal dengan mixed method. Metode penelitian biasanya dibantu dengan menggunakan statistik dalam pemasaran. Agar memudahkan pengolahan data yang berasal dari pelanggan.



Gambar 5. Pengukuran Metode Penelitian Kualitas Pelayanan di Kota Serang

Dari gambar diatas terlihat analisis regresi serta alat bantu statistic SPSS masih digunakan dalam penggunaan metode penelitian. Sisanya masih menggunakan metode penelitian lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dibuat kesimpulan bahwa Research Question (RQ) kualitas pelayanan dari keempat pertanyaan di Kota Serang bahwa kebanyakan publikasi penelitian dilakukan diatas tahun 2020. Sector jasa yang diteliti kebanyakan pada bidang jasa Kesehatan dan Pendidikan. Dimensi atau indicator kualitas pelayanan masih menggunakan SERVQUAL atau Service Quality yang terdiri dari lima dimensi. Sedangkan metode penelitian masih menggunakan analisis regresi dan menggunakan statistic SPSS.

Dari kesimpulan yang sudah dijabarkan tersebut, maka terlihat bahwa saran penelitian ke depannya yakni sector bidang jasa penelitian yang focus pada satu bidang jasa saja serta sector bidang jasa lainnya yang belum banyak digali. Penggunaan dimensi atau indicator belum bervariasi sehingga dapat dilakukan kombinasi dimensi atau

indicator kualitas pelayanan. Metode penelitian juga perlu dilakukan kombinasi agar hasil yang diinterpretasikan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., & Kimakrisna, N. (2012). *Metodologi penelitian: Petunjuk praktis untuk pemecahan masalah bisnis, penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi*. Deepublish.
- Aquino, R., & Tussoliha, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Kantor Kas. *FLURALIS: Faletahan Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 36–48. <https://doi.org/10.61252/fjeb.v1i2.28>
- Ayatullah, A., Meutia, & Lutfi. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan experiential marketing terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada PT. JNE Kota Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 8(1). <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v7i2.22711>
- BPS. (2022). Jumlah penduduk Kota Serang tahun 2022. <https://serangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTMjMg==/jumlah-penduduk.html>
- Cahya, K., Mulia, O., & Hidayat, S. (2024). Analisis kualitas pelayanan McDonald's Kota Serang. *Student Research Journal*, 2(1), 213–223. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v2i1.1029>
- Faris, R. M., Mulyati, H., & Anggraeni, E. (2020). Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Serang. *Jurnal Ekonomi*, 25(1), 18–34. <https://doi.org/10.24912/je.v25i1.624>
- Fatihul, A. M., Rahmawati, M., & Yoebrilanti, A. (2023). Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi online di Kota Serang. *JUMPA: Jurnal Manajemen Perusahaan*, 2(2). <https://doi.org/10.30656/jumpa.v2i2.7420>
- Fauzi, A., Rosidah, & Nurfitriyana, D. F. (2022). Kualitas pelayanan pengguna laboratorium komputer di Universitas Banten Jaya. *TADBIR MUWAHHID*, 6(2), 223–242. <https://doi.org/10.30997/jtm.v6i2.6900>
- Fergian, R., & Amarul. (2016). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan Roti Bakar 88 Kota Serang. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 2(2). <https://doi.org/10.30656/sm.v2i2.312>
- Goetsch, D., & Davis, S. (2019). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (8th ed.). Pearson.
- Haki, U. (2021). Pengaruh pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant Ekstra Sempu Kota Serang. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1), 64–74. <https://doi.org/10.35449/jemasi.v17i1.96>

- Hanafi, S., Faturohman, N., Fauzi, A., Siregar, H., & Meilya, I. R. (2020). Kualitas pelayanan pendidikan di Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Kota Serang. *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*, 5(1), 30–37. <https://doi.org/10.30870/e-plus.v5i1.8099>
- Hanafiah, H. (2022). Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL serta implikasinya terhadap corporate branding PT. Prolab Medika Kota Serang. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(2), 215–224. <https://doi.org/10.53067/ijebeef.v2i2.72>
- Hasanah, S. N., Damanhuri, & Juwandi, R. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik dalam konteks pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang pada tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1). <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2095>
- Intari, D. E., Fathonah, W., & Ferdiansyah, M. A. (2018). Studi kinerja pelayanan bus DAMRI non AC Kota Serang (Studi Kasus Serang-Cikotok). *Jurnal Fondasi*, 7(1). <https://doi.org/10.36055/jft.v7i1.3301>
- Jalaludin, J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 40–48. <https://doi.org/10.37481/jmneb.v1i2.212>
- Khaerudin, K. (2018). Kontribusi manajemen kearsipan terhadap kualitas layanan tenaga pendidik di MTsN Kota dan Kabupaten Serang. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 4(02), 251–262. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v4i02.1932>
- Kotler, P. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi Milenium). Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Nurhayati, Y., Fachri, S., & Kahpi, H. S. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Lotte Grosir Serang. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 79–86. <https://doi.org/10.51977/jsj.v5i2.1394>
- 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), 12–37.
- Prafitri, N. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Singandaru Kota Serang pada era new normal. *MIDA: Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 19(2). <https://doi.org/10.56681/da.v19i2.58>
- Prakash, G. (2018). Understanding service quality: Insights from the literature. *Journal of Advances in Management Research*, 15(1), 1-14. <https://doi.org/10.1108/JAMR-01-2018-0008>
- Rahman, I., & Supriadi, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan experiential marketing terhadap minat pembelian ulang yang dimediasi kepercayaan pelanggan pada McDonald's di Kota Serang. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(3), 1219–1230. <https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i3.4224>

- Said, S., Badina, T., & Syahidah, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel intervening pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang. *SY'AR IQTISHADI: Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.35448/jiec.v4i1.8177>
- Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Indomart dengan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik & Sistem Industri*, 6(2), 95–106. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v6i2.1938>
- Sutendi, D., Masykuroh, N., & Rujikartawi, E. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Muslim pengguna layanan e-commerce di Kota Serang. *Tsarwah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(1), 16–26. <https://doi.org/10.32678/tsarwah.v9i1.10884>
- Titawati, Stiawati, T., & Yulianti, R. (2024). Kualitas pelayanan publik program homecare di Kota Serang. *JIPAGS: Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*, 8(1). <https://doi.org/10.31506/jipags.v8i1.24038>
- Ufudiah, S. N., Supardi, & Bachtiar, M. (2022). Pengaruh efektivitas pelaksanaan PPDB dan mutu layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan wali murid di MTs Negeri 1 & 2 Kota Serang. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(7), 3033–3052. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i7.677>
- Veriana, I., Suparmoko, M., & Mukhlis, A. (2024). Peran kepuasan kerja dalam memediasi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kinerja tenaga kesehatan pada klinik umum di Kota Serang. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 183–201. <https://doi.org/10.37531/mirai.v9i1.6356>
- Widikusyanto, M. J., & Purbohastuti, A. W. (2020). Indeks service quality perguruan tinggi Banten. *Jurnal Visionida*, 6(2), 17–29. <https://doi.org/10.30997/jvs.v6i2.3505>
- Yuana Widiyati, T., & Doringin, F. (2023). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan refraksionis optisi Optik Nay di Serang Banten. *Jurnal Mata Optik*, 4(1), 18–26. <https://doi.org/10.54363/jmo.v4i1.115>
- Zahra, S., & Sucihati. (2022). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty PT. Astra International Daihatsu Serang. *Jurnal Ekonomi*, 11(1), 347–350. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/254>
- Zahra, S., Tirta, Y. A. D., & Khoironi, T. A. (2022). Pengaruh harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada jasa pengiriman barang Shopee Express di Kota Serang. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 2(1), 109–122. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v2i1.71>
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.