



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Persediaan BMD di SMK Negeri 17 Jakarta Menggunakan Metode Service Quality

Bagus Wibisono¹, Goldie Gunadi²

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, STMIK Widuri, Jakarta Selatan, Indonesia

Email : 21412022@kampuswiduri.ac.id, kampus.goldi@gmail.com

Alamat: Jl. Palmerah Barat No.353, RT.3/RW.5, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11480.

Korespondensi penulis : 21412022@kampuswiduri.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze user satisfaction with the inventory management application for Regional-Owned Assets (BMD) at SMK Negeri 17 Jakarta using the SERVQUAL method. The application was implemented to enhance asset management efficiency, but challenges such as data inaccuracies and limited user skills hinder its effectiveness. The SERVQUAL method evaluates five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, by measuring the gap between user expectations and perceptions. The findings reveal that all service quality dimensions have negative GAP values, particularly in reliability and tangibles, indicating that the application has not fully met user expectations. Therefore, improvements in system reliability, application design, and technical training are essential to optimize the use of the application for effective asset management in the school.*

Keywords: BMD, asset management application, user satisfaction, SERVQUAL, service quality

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) di SMK Negeri 17 Jakarta dengan metode SERVQUAL. Aplikasi ini diterapkan untuk mendukung pengelolaan aset secara efisien, namun beberapa kendala, seperti ketidakakuratan data dan keterampilan pengguna yang minim, masih menghambat efektivitasnya. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan menghitung selisih (GAP) antara harapan dan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas layanan memiliki nilai GAP negatif, terutama pada dimensi reliability dan tangibles, yang mengindikasikan bahwa aplikasi belum memenuhi harapan pengguna secara optimal. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek keandalan sistem, tampilan aplikasi, dan peningkatan pelatihan teknis sangat diperlukan agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung pengelolaan aset sekolah.

Kata Kunci: BMD, aplikasi pengelolaan aset, kepuasan pengguna, SERVQUAL, kualitas layanan

1. LATAR BELAKANG

Pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) adalah bagian penting dari manajemen aset sekolah yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses pendidikan, terutama di sekolah kejuruan seperti SMK Negeri 17 Jakarta. Menurut (Manajemen et al., 2022) BMD mencakup aset-aset penting seperti peralatan laboratorium, komputer, buku, dan alat olahraga yang digunakan dalam kegiatan pembelajaran. Keberadaan dan kondisi aset tersebut sangat mempengaruhi kelancaran proses belajar mengajar. Oleh karena itu, pengelolaan BMD yang efektif dan efisien menjadi kunci penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, banyak sekolah telah menerapkan sistem pengelolaan berbasis teknologi, termasuk untuk pengelolaan BMD. Menurut (Mutiah et al.,

2019), penerapan teknologi informasi tidak hanya menjadi tren, tetapi juga kebutuhan penting untuk meningkatkan efisiensi dalam manajemen sekolah. Menurut (Sentia et al., 2022) Aplikasi pengelolaan BMD menawarkan berbagai keuntungan, seperti pencatatan aset yang lebih akurat, pemantauan stok secara real-time, serta pengurangan kesalahan akibat proses manual. Di SMK Negeri 17 Jakarta, Menurut (Penelitian et al., n.d.) aplikasi pengelolaan persediaan BMD telah diimplementasikan untuk membantu sekolah dalam mengelola aset-asetnya secara lebih terstruktur.

Namun, meskipun teknologi ini sudah diterapkan, beberapa tantangan masih dihadapi dalam penggunaannya. Masalah seperti kurangnya integrasi sistem, ketidakakuratan data, serta minimnya keterampilan staf dalam menggunakan aplikasi sering kali menghambat efektivitas pengelolaan. Aplikasi yang digunakan mungkin belum sepenuhnya dioptimalkan, sehingga pengelolaan aset masih mengalami berbagai kendala, termasuk pencatatan aset yang tidak sesuai dengan kondisi aktual.

Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi pengelolaan BMD di SMK Negeri 17 Jakarta dapat memenuhi kebutuhan pengguna, diperlukan evaluasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Menurut (Arif Nurfadli, 2020) Metode *Service Quality* (ServQual) menjadi metode yang relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi berdasarkan lima dimensi utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dimensi-dimensi ini memberikan kerangka yang tepat untuk mengevaluasi bagaimana kualitas layanan aplikasi pengelolaan BMD berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan BMD di SMK Negeri 17 Jakarta dengan menggunakan metode *ServQual*. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kelebihan dan kekurangan aplikasi yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan agar aplikasi dapat memberikan manfaat maksimal bagi pengelolaan BMD di sekolah.

Hasil penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang dapat membantu sekolah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan aset mereka melalui penggunaan aplikasi yang lebih optimal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada upaya peningkatan efisiensi dan transparansi manajemen aset di SMK Negeri 17 Jakarta, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan kualitas pendidikan di sekolah tersebut.

2. LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merujuk pada tindakan atau proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan, keinginan, atau permintaan orang lain. Ini mencakup memberikan bantuan, informasi, produk, atau layanan dengan tujuan utama untuk menciptakan nilai tambah dan mencapai kepuasan bagi penerima layanan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Putera & Ibrahim, 2018), konsep kualitas layanan sering kali menimbulkan kebingungan dan ketidakjelasan, yang dapat mengarah pada kesalahan dalam penilaian sifat dan standar kualitasnya. Kondisi ini juga berlaku untuk bagaimana kualitas layanan dan konteksnya dipahami oleh konsumen, yang tidak selalu mudah dicerna. Untuk mengatasi tantangan tersebut, manajemen perguruan tinggi perlu menerapkan berbagai strategi yang efektif untuk menghadapi persaingan dan mengimplementasikan rencana tersebut dengan sukses.

Pengertian Analisis

Menurut (Sentia et al., 2022) Analisis merupakan suatu proses berpikir yang mendalam dan sistematis, yang melibatkan penggunaan penalaran logis serta pengumpulan informasi dari berbagai sumber untuk memahami, mengidentifikasi, memecahkan, dan mengevaluasi suatu permasalahan. Dalam proses analisis, data dan informasi dikumpulkan secara cermat dan teliti dari berbagai referensi, dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan menyeluruh mengenai masalah yang dihadapi. Tahap ini memerlukan penggunaan berbagai metode, teknik, dan pendekatan yang bertujuan untuk mengurai masalah menjadi bagian-bagian kecil yang lebih mudah dipahami dan diidentifikasi.

Pengertian Aplikasi Barang Milik Daerah (BMD)

Menurut (Manajemen et al., 2022) Aplikasi Barang Milik Daerah (BMD) adalah sebuah sistem atau perangkat lunak yang dirancang khusus untuk membantu pemerintah daerah dalam mengelola, mencatat, dan memantau semua aset atau barang yang dimiliki. Aplikasi ini mencakup berbagai jenis barang mulai dari aset kecil seperti peralatan kantor, elektronik, hingga aset besar seperti bangunan, kendaraan, dan infrastruktur lainnya. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk memastikan transparansi, efisiensi, dan akurasi dalam pencatatan serta pengelolaan aset daerah, sehingga memudahkan proses audit, pelaporan, dan pengambilan keputusan terkait pemeliharaan, peremajaan, maupun penghapusan aset. Dengan menggunakan aplikasi BMD, pemerintah daerah dapat melakukan pengawasan yang lebih efektif terhadap aset-aset yang dimiliki, menghindari penyalahgunaan, dan memastikan bahwa setiap aset dikelola secara optimal sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. METODE PENELITIAN

Menurut (Arif Nurfadli, 2020) Metode Servqual adalah salah satu alat yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara sistematis. Nilai yang dihasilkan dari metode Servqual diperoleh dengan menghitung perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Nilai ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami. Kesenjangan ini kemudian menjadi indikator penting untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau penyedia jasa. Untuk menilai kualitas suatu produk, baik itu barang maupun jasa, perlu dilakukan analisis terhadap berbagai dimensi yang mempengaruhi persepsi pelanggan.

Menurut (Putera & Ibrahim, 2018) terdapat lima dimensi utama yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan berdasarkan metode SERVQUAL. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik atau terukur), yang mencakup kondisi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan juga kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan selama menggunakan layanan.
2. Reliability (keandalan), yang mengukur kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, secara konsisten, tepat waktu, dan handal.
3. Responsiveness (daya tanggap), yang merujuk pada kesiapan dan kesigapan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, serta keluhan pelanggan secara cepat dan efektif.
4. Assurance (jaminan), yang melibatkan faktor-faktor seperti kepercayaan, kompetensi, dan profesionalisme dari para karyawan yang terlibat dalam proses pelayanan. Dimensi ini juga mencakup aspek keamanan, kerahasiaan informasi, dan rasa kepastian yang diberikan kepada pelanggan.
5. Empathy (empati), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan, kondisi, serta situasi yang dihadapi oleh pelanggan.

Menurut (Fahmi et al., 2021) Metode Servqual mengukur kualitas layanan dengan membandingkan dua elemen penting, yaitu persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima dan ekspektasi mereka terhadap layanan yang seharusnya diberikan. Setiap dimensi yang telah disebutkan dievaluasi berdasarkan selisih antara persepsi dan harapan pelanggan.

Semakin kecil perbedaan atau kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

$$\text{Gap}_{ij} = \text{Persepsi}_{ij} - \text{Harapan}_{ij}$$

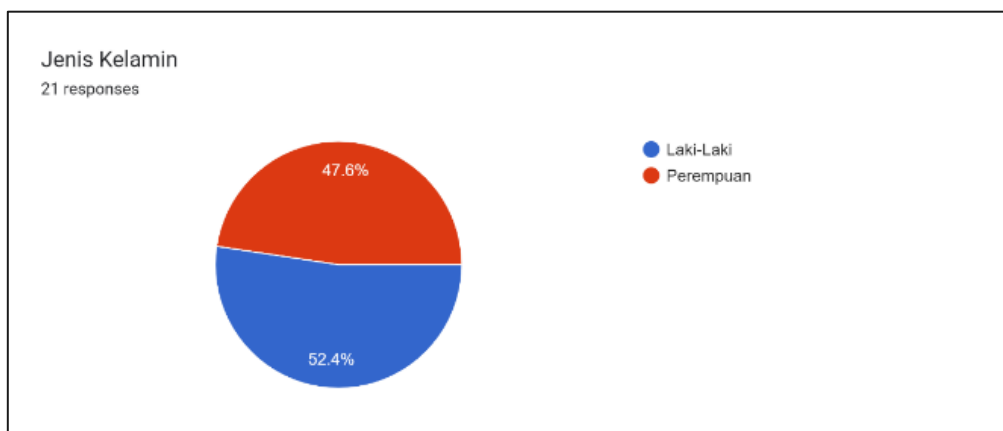
Gambar 1. Perhitungan Gap

$$\text{Servqual}_i = \frac{\sum_{j=1}^n (\text{Persepsi}_{ij} - \text{Harapan}_{ij})}{n}$$

Gambar 2. Perhitungan Servqual

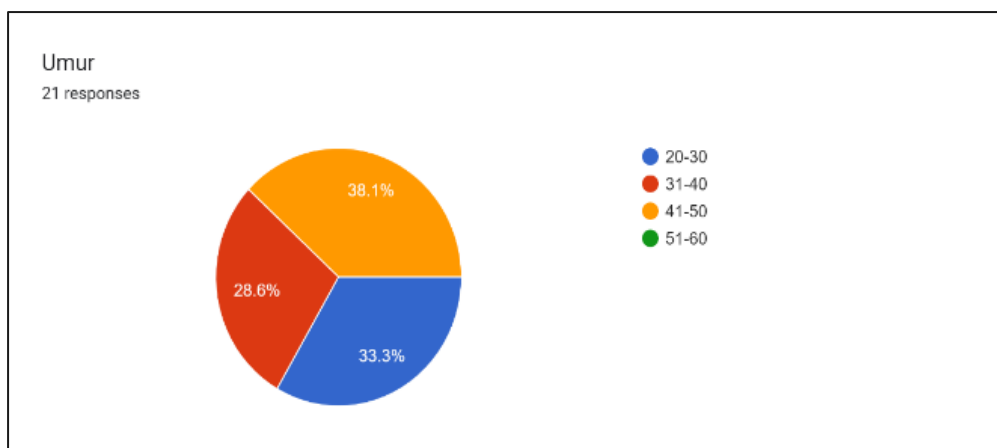
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Di mana ini data akan dihitung berdasarkan jawaban yang telah terkumpul dari kuesioner sebelumnya, dengan partisipasi dari 21 responden. Proses penghitungan akan mengikuti serangkaian langkah yang telah ditetapkan sebelumnya, bertujuan untuk menjamin akurasi dan konsistensi dalam analisis data.



Gambar 3. Hasil Data Responden Jenis Kelamin

Gambar diatas menunjukkan bahwa sebanyak 52,4% berjenis kelamin laki – laki dan sebanyak 47,6%% berjenis kelamin perempuan.



Gambar 4. Hasil Data Responden Umur

Gambar diatas menunjukkan bahwa sebanyak 33,3%% Umur dari 20-30 Tahun, 28,6% Umur dari 31-40 Tahun, dan 38,1 % Umur dari 41-50 Tahun.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Persepsi

Dimensi	Kriteria	Persepsi				
		1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	A1	0	1	3	4	13
	A2	1	1	2	7	10
	A3	2	1	1	9	8
	A4	1	2	3	4	11
	A5	0	1	3	6	11
<i>Realibility</i>	B1	1	3	3	4	10
	B2	1	3	4	5	8
	B3	3	2	2	4	10
	B4	1	4	2	6	8
	B5	2	4	1	6	8
<i>Responsivness</i>	C1	2	2	2	5	10
	C2	1	2	4	5	9
	C3	1	2	4	7	7
	C4	2	3	4	7	5
	C5	2	4	1	6	8
<i>Assurance</i>	D1	1	2	5	4	9
	D2	0	2	4	5	10
	D3	0	3	3	7	8
	D4	0	2	4	8	7
	D5	2	4	5	3	7
<i>Empathy</i>	E1	0	1	3	5	12
	E2	1	1	1	7	11
	E3	1	3	4	6	7
	E4	1	3	2	8	7
	E5	0	1	2	8	10

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Harapan

Dimensi	Kriteria	Harapan				
		1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	A1	1	1	1	5	13
	A2	0	2	4	5	10
	A3	1	2	3	4	11
	A4	1	3	3	3	11
	A5	0	1	1	5	14
<i>Realibility</i>	B1	1	3	4	5	8
	B2	1	2	4	5	9
	B3	1	0	3	5	12
	B4	1	3	1	8	8
	B5	1	2	2	4	12
<i>Responsivness</i>	C1	2	1	7	2	9
	C2	0	2	4	7	8
	C3	1	1	3	8	8
	C4	3	0	6	5	7
	C5	0	3	3	6	9
<i>Assurance</i>	D1	1	2	3	6	9
	D2	1	2	3	5	10
	D3	3	2	4	5	7
	D4	1	5	2	5	8
	D5	3	7	1	4	6
<i>Empathy</i>	E1	1	1	1	7	11
	E2	2	2	2	3	12
	E3	0	1	2	9	9
	E4	0	2	5	8	6
	E5	1	1	3	8	8

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Cronbach Alpha

Uji Realibilitas Cronbach Alpha		
Persepsi	Harapan	Total Item
220	730	25

Berdasarkan tabel yang disajikan, setelah menguji realibilitas, diperoleh nilai untuk data persepsi dan data harapan masing – masing adalah. Untuk dianggap reliabel, setiap variabel data harus memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh data jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner penelitian memiliki realibilitas yang tinggi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata persepsi dan harapan, kita dapat membagi total bobot persepsi dan total bobot harapan dengan jumlah responden secara keseluruhan. Dengan cara ini, kita akan mendapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 4. Perhitungan Nilai Rata-Rata

Dimensi	kriteria	Bobot Persepsi	Rata-rata persepsi	Bobot Harapan	Rata rata Harapan
<i>Tangible</i>	A1	92	3,68	91	3,64
	A2	87	3,48	86	3,44
	A3	83	3,32	85	3,4
	A4	85	3,4	83	3,32
	A5	90	3,6	95	3,8
<i>Realibility</i>	B1	82	3,28	79	3,16
	B2	79	3,16	82	3,28
	B3	79	3,16	90	3,6
	B4	79	3,16	82	3,28
	B5	77	3,08	87	3,48
<i>Responsive</i>	C1	82	3,28	78	3,12
	C2	82	3,28	84	3,36
	C3	80	3,2	84	3,36
	C4	73	2,92	76	3,04
	C5	77	3,08	84	3,36
<i>Assurance</i>	D1	81	3,24	83	3,32
	D2	86	3,44	84	3,36
	D3	83	3,32	74	2,96
	D4	83	3,32	77	3,08
	D5	72	2,88	66	2,64
<i>Empathy</i>	E1	91	3,64	89	3,56
	E2	89	3,56	84	3,36
	E3	78	3,12	89	3,56
	E4	80	3,2	81	3,24
	E5	90	3,6	84	3,36

Setelah nilai median dari persepsi dan harapan telah dihitung, maka akan ditentukan nilai gap:

Tabel 5. Perhitungan Nilai GAP

Dimensi	kriteria	Rata-rata persepsi	Rata-rata Harapan	GAP
<i>Tangible</i>	A1	3,68	3,64	-0,04
	A2	3,48	3,44	-0,04
	A3	3,32	3,4	-0,08
	A4	3,4	3,32	-0,08
	A5	3,6	3,8	-0,2
<i>Realibility</i>	B1	3,28	3,16	-0,12
	B2	3,16	3,28	-0,12
	B3	3,16	3,6	-0,44
	B4	3,16	3,28	-0,12
	B5	3,08	3,48	-0,4
<i>Responsive</i>	C1	3,28	3,12	-0,16
	C2	3,28	3,36	-0,08
	C3	3,2	3,36	-0,16
	C4	2,92	3,04	-0,12
	C5	3,08	3,36	-0,28
<i>Assurance</i>	D1	3,24	3,32	-0,08
	D2	3,44	3,36	-0,08
	D3	3,32	2,96	-0,36
	D4	3,32	3,08	-0,24
	D5	2,88	2,64	-0,24
<i>Empathy</i>	E1	3,64	3,56	-0,08
	E2	3,56	3,36	-0,2
	E3	3,12	3,56	-0,44
	E4	3,2	3,24	-0,04
	E5	3,6	3,36	-0,24

Untuk memperoleh nilai GAP diatas, Langkah yang dilakukan adalah mengurangi nilai median persepsi dengan nilai median harapan. Dari hasil perhitungan tersebut, ditemukan fakta bahwa dimensi tangible memiliki nilai gap sebesar -0,2 reliability memiliki nilai gap sebesar -0,4 responsiveness memiliki nilai gap sebesar -0,08 assurance memiliki nilai gap sebesar -0,08 dan empathy memiliki nilai gap sebesar -0,2.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Laboratorium Komputer STMIK Widuri, saya dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis menggunakan metode SERVQUAL, tingkat kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan BMD di SMK Negeri 17 Jakarta secara umum belum mencapai harapan mereka. Hal ini terlihat dari nilai GAP pada setiap dimensi kualitas layanan yang masih negatif, terutama pada keandalan dan bentuk fisik aplikasi.
2. Masalah utama yang dihadapi pengguna adalah ketidakakuratan data dan kurangnya keterampilan dalam menggunakan aplikasi. Ini disebabkan oleh sistem yang belum sepenuhnya andal dalam memproses data dalam jumlah besar serta kurangnya pelatihan yang cukup bagi staf administrasi.
3. Aplikasi pengelolaan BMD memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan aset, tetapi perlu dilakukan perbaikan pada aspek tampilan, keandalan sistem, dan dukungan teknis agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyantari, Y. (2024). Implementasi algoritma machine learning untuk prediksi awal stunting pada anak usia dini berdasarkan tinggi badan dan berat badan. *Modem: Jurnal Informatika dan Sains Teknologi*, 2(3), 102-111.
- Arif Nurfadli, L., & R. P. (2020). Analisis peningkatan kualitas layanan pendidikan kepada siswa menggunakan metode CSI dan SERVQUAL. *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Kepada Siswa Menggunakan Metode CSI Dan SERVQUAL*, 300–306. <https://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/1250>
- Fahmi, M., Rahman, A., Chumaidiyah, E., & Tripiawan, W. (2021). Perancangan sistem informasi pada bisnis online shop Femmeshouse. *Information System Design in Online Shop Femmeshouse Business*, 8(6), 12354–12369.
- Manajemen, A., Fadhil, M., & Dwiharyadi, A. (2022). Analisis faktor-faktor kesiapan pemerintah daerah dalam menerapkan Permendagri Nomor 47 Tahun 2021 perihal

pemanfaatan aplikasi e-BMD dalam pengelolaan barang milik daerah Kota Bukittinggi. 17(2), 41–57.

Mardiah, A. A., & Sarumaha, S. S. (2024). Analisa sistem penyimpanan dokumen di UNIT Sekretariat RS Grha Kedoya dengan metode UAT. *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi*, 2(3), 75-79.

Mutiah, T., Albar, I., Fitriyanto, & A. Rafiq. (2019). Etika komunikasi dalam menggunakan media sosial. *Global Komunika*, 1(1), 14–24. <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/processor/article/view/107/105>

Natalia, V., Pusparini, N. N., & Sarumaha, S. S. (2024). Analisis sistem kinerja SIAKAD untuk pembayaran SPP mahasiswa pada STMIK Widuri dengan metode PIECES. *Modem: Jurnal Informatika dan Sains Teknologi*, 2(4), 229-244.

Penelitian, A., Teknik, F., Negeri, U., Penelitian, H. B. P., Teknik, F., Negeri, U., & Wlan, J. (n.d.). Analisis QoS (Quality of Service) jaringan wireless local area network di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. 1–6.

Putera, A. R., & Ibrahim, M. (2018). Rancang bangun sistem informasi peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan SMP Negeri 1 Madiun. *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, 1(2), 57. <https://doi.org/10.25273/doubleclick.v1i2.2025>

Sani, A. (2018). Integrasi model kesiapan dan adopsi teknologi untuk menilai penggunaan TI di kalangan UKM di Indonesia. (Tesis).

Sani, A. (2024). Pembuatan video pendidikan dengan teknik animasi untuk siswa sekolah dasar. *Jurnal Internasional Pengajaran dan Pembelajaran*, 2(4), 1128-1134.

Sani, A., dkk. (2020). Model adopsi e-bisnis dalam konteks organisasi pada model TAM yang diperluas: Penilaian awal. In *Konferensi Internasional ke-8 tentang Manajemen Layanan Siber dan TI (CITSM)*.

Sani, A., Wiliani, N., & Husain, T. (2019). Pengujian kegunaan spreadsheet dalam model Nielsen di antara pengguna ITSME untuk meningkatkan kinerja perusahaan. *Jurnal Eksplorasi Ilmiah Eropa*, 2(6), 1-9.

Sarumaha, S. S., & Taufik, A. (2024). Penilaian aplikasi Veryeasy Accounting Solution pada apotik Sari Murah dengan metode UAT. **Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*

Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa kualitas layanan pada e-learning di sekolah menggunakan metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>