

Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode *Service Quality* pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer (Studi Literatur Tahun 2016 – 2020)

Bibliometric Analysis of Service Quality Method Development Studies on the Google Scholar Database using Vosviewer (2016 – 2020 Literature Study)

Yeny Rostiani^{1*}
Evelyn Tjandra²

¹Komputerisasi Akuntansi, STMIK Rosma, Karawang, Indonesia

²Sistem Informasi, STMIK Rosma, Karawang, Indonesia

¹yeny@rosma.ac.id, ²evelyn@rosma.ac.id

***Penulis Korespondensi:**

Yeny Rostiani
yeny@rosma.ac.id

Riwayat Artikel:

Diterima : 8 Juni 2022
Direview : 14 Juni 2022
Disetujui : 15 Juni 2022
Terbit : 30 Juni 2022

Abstrak

Penelitian ini mengkaji perkembangan dengan topik metode *service quality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) peta perkembangan jumlah publikasi mengenai topik *service quality*; (2) mengetahui artikel ilmiah yang memiliki jumlah kutipan tertinggi mengenai topik *service quality*; (3) mengetahui peta perkembangan publikasi ilmiah berdasarkan kata kunci. Pengumpulan data dilakukan dengan penelusuran pada database google scholar dengan kata kunci *service quality* dan *servqual*, dengan kategori article title, abstract, keywords dalam rentang tahun 2016 –2020. Hasil penelusuran menunjukkan bahwa terdapat 907 artikel ilmiah yang sesuai dengan kata kunci berdasarkan aplikasi Harzing's Publish or Perish. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan publikasi tahun 2016-2020 dengan topik penelitian metode *service quality* meningkat disetiap tahunnya, dengan jumlah publikasi tertinggi pada tahun 2020 sebanyak 287 artikel. Sedangkan publikasi yang memiliki jumlah kutipan terbanyak adalah JE Panjaitan, AL Yuliati (2016) dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Peta perkembangan publikasi ilmiah pada aplikasi VOSviewer berdasarkan kata kunci *service quality* dan *servqual*. Visualisasi network pada aplikasi VOSviewer menunjukkan bahwa peta Litbang pertanian terbagi menjadi sembilan cluster. Cluster 1 terdiri dari 10 item, Cluster 2 terdiri dari 10 item, Cluster 3 terdiri dari 10 item, Cluster 4 terdiri dari 8 item, Cluster 5 terdiri dari 7 item, Cluster 6 terdiri dari 6 item, Cluster 7 terdiri dari 5 item, dan Cluster 8 terdiri dari 3 item, Cluster 9 terdiri dari dua item.

Kata Kunci: Bibliometric, Google Scholar, Service Quality, VOSviewer

Abstract

This study examines developments with the topic of service quality methods. This study aims to determine: (1) a map of the development of the number of publications on the topic of service quality; (2) find out which scientific articles have the highest number of citations on the topic of service quality; (3) know the map of the development of scientific publications based on keywords. Data collection was carried out by searching the Google Scholar database with the keywords service quality and servqual, with the categories article title, abstract, keywords in the 2016–2020 range. The search results show that there are 907 scientific articles that match the keywords based on the Harzing's Publish or Perish application. The results of this study indicate that the development of publications in 2016-2020 with research topics of service quality methods increases every year, with the highest number of publications in 2020 as many as 287 articles. While the publication that has the highest number of citations is JE Panjaitan, AL Yuliati

(2016) with the article title *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Bandung Branch*. Map of the development of scientific publications in the VOSViewer application based on the keywords *service quality* and *servqual*. Network visualization in the VOSViewer application shows that the agricultural R&D map is divided into nine clusters. Cluster 1 consists of 10 items, Cluster 2 consists of 10 items, Cluster 3 consists of 10 items, Cluster 4 consists of 8 items, Cluster 5 consists of 7 items, Cluster 6 consists of 6 items, Cluster 7 consists of 5 items, and Cluster 8 consists of 3 items, Cluster 9 consists of two items.

Keywords: *Bibliometric, Google Scholar, Service Quality, VOSviewer*

1. Pendahuluan

Metode *Service Quality* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak dikenal dan banyak digunakan sebagai acuan bagi manajemen pelayanan dan riset pemasaran hingga saat ini. Metode ini dapat mengukur kualitas pelayanan dan dapat digunakan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi, adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya merupakan syarat mutlak bagi sebuah perusahaan untuk berhasil[1]. Menurut Parasuraman et al (1988) dalam [2], kualitas pelayanan adalah akumulasi kepuasan pengguna jasa terhadap sejumlah pengalaman jasa yang telah dialaminya, berdasarkan perbandingan jasa yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

Dengan banyaknya pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality*, maka tertarik untuk menganalisis bibliometrik perkembangan studi perkembangan metode *service quality* pada database google scholar (www.scholar.google.com) rentang tahun 2016-2020. Google Scholar adalah mesin pencari untuk publikasi ilmiah seperti artikel jurnal, artikel prosiding, buku, dan skripsi/thesis. Beberapa fiturnya mendukung peneliti dalam proses penyebarluasan hasil penelitian yang dipublikasikan. Selain itu, Google Cendekia membantu peneliti mengevaluasi dan melihat siapa yang mengutip artikel mereka[3].

Analisis bibliometrik mempunyai peranan untuk mengevaluasi hasil penelitian ilmiah, memetakan disiplin ilmu, dan melacak/melacak perkembangan pengetahuan baru dalam disiplin ilmu tertentu. Indikator bibliometrik dihitung selama periode waktu tertentu dan umumnya menggunakan dua pendekatan. Dengan kata lain, ini adalah indeks yang mengukur jumlah publikasi dan produktivitas. Indeks yang mengukur jumlah kutipan dan dampak dari artikel yang dihasilkan[4][5]. Analisis bibliometrik menyediakan cara yang akurat dan objektif untuk mengukur kontribusi artikel terhadap kemajuan pengetahuan dan merupakan alat yang sering digunakan untuk menganalisis tren dan kinerja dalam subjek tertentu. Analisis bibliografi digunakan untuk lebih memahami evolusi dalam studi filsafat pendidikan di dunia akademis, dengan harapan menemukan celah penelitian dan hal baru sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut[6].

Oleh karena itu, perlu dilakukan pemetaan perkembangan hasil penelitian pada metode *service quality* yang telah dilakukan oleh para peneliti khususnya di Indonesia, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap terkait *service quality*.

Parasuraman et al. telah mengembangkan sebuah kerangka kerja yang disebut *servqual* untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal kesenjangan harapan-harapan *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu [7][8][9].

Definisi dari *service quality* atau kualitas pelayanan (jasa) adalah pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Apabila pelayanan yang diterima

melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk [10].

Ada lima dimensi *service quality* yaitu sebagai berikut [11]. (1) *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (2) *Responsiveness*, berkaitan dengan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan dalam berurusan dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan. (3) *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (5) *Empathy*, berhubungan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. (6) *Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dirasakan manfaatnya secara nyata.

Istilah bibliometrik dalam bahasa Indonesia atau bibliography dalam bahasa Inggris, secara etimologi berasal dari dua kata yaitu biblio dan metrics. Biblio berarti buku, sedangkan metrics berarti mengukur [12]. Bibliometrik yaitu penelaahan yang mengaplikasikan metode matematika dan statistika untuk mengukur suatu perubahan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif pada sekumpulan dokumen maupun media lainnya [13].

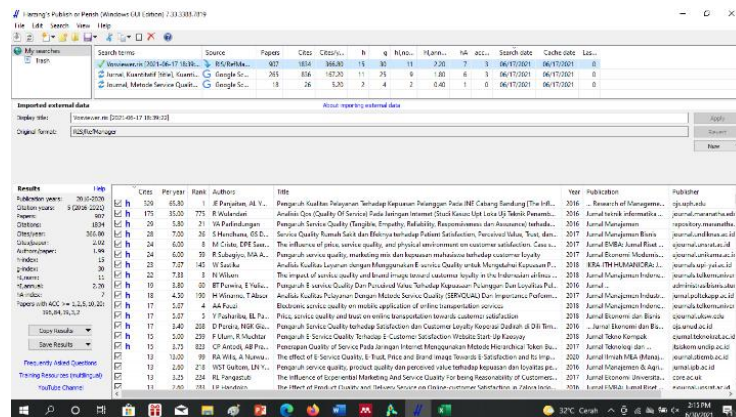
Analisis bibliometric merupakan sebuah metode kuantitatif untuk menganalisis data bibliografi yang ada di artikel/jurnal. Analisis ini biasanya digunakan untuk menyelidiki referensi artikel ilmiah yang dikutip dalam sebuah jurnal, pemetaan bidang ilmiah sebuah jurnal, dan untuk mengelompokkan artikel ilmiah yang sesuai dengan suatu bidang penelitian. Metode ini bisa digunakan di bidang sosiologi, humanities, komunikasi, marketing, dan rumpun sosial lain. Pendekatan yang digunakan dalam analisis bibliometric adalah pendekatan citation analysis untuk melihat 1 artikel yang dikutip oleh 1 artikel lain, dan pendekatan co-citation analysis untuk menemukan 2 artikel atau lebih yang dikutip oleh 1 artikel [4].

VOSViewer merupakan sebuah program komputer yang dapat dikembangkan untuk membangun dan melihat peta bibliometrik. Menawarkan fungsi text-mining yang dapat digunakan untuk membangun dan memvisualisasikan jaringan/hubungan (cor-relation) dalam suatu pengutipan suatu artikel/terbitan. Peta publikasi ditampilkan dengan berbagai cara dan fungsi, seperti pemetaan sistem zoom, scrolling, dan searching, sehingga dapat memetakan artikel/publikasi lebih rinci. VOSViewer dapat menyajikan dan merepresentasikan informasi khusus tentang peta grafis bibliometrik. Melalui VOSViewer kita dapat menampilkan peta bibliometrik besar dengan cara yang mudah untuk menafsirkan suatu hubungan [14].

VOSviewer adalah perangkat lunak untuk membuat peta berdasarkan data jaringan dan untuk memvisualisasikan serta menjelajahi peta-peta tersebut. VOSviewer memiliki fungsi, yaitu Pertama, membuat peta berdasarkan data jaringan. Peta dibuat berdasarkan jaringan yang sudah tersedia, tetapi memungkinkan juga untuk membangun jaringan terlebih dahulu. VOSviewer dapat digunakan untuk membangun jaringan publikasi ilmiah, jurnal ilmiah, peneliti, organisasi penelitian, negara, kata kunci, atau istilah; Kedua, memvisualisasi dan menjelajahi peta. VOSviewer menyediakan tiga visualisasi peta yaitu visualisasi jaringan, visualisasi overlay, dan visualisasi kepadatan. Fungsi pembesaran dan pengguliran memungkinkan peta dieksplorasi lebih terperinci. Meskipun VOSviewer dimaksudkan untuk menganalisis jaringan bibliometrik, VOSviewer dapat digunakan untuk membuat, memvisualisasikan, dan menjelajahi peta berdasarkan semua jenis data jaringan [13].

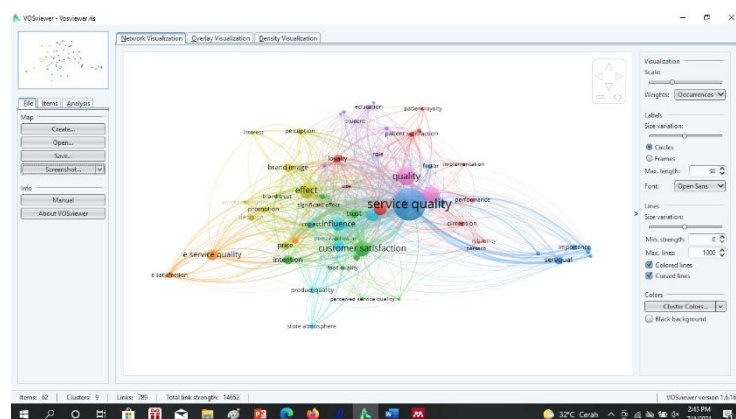
2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan bibliometric. Sumber data yang digunakan adalah artikel ilmiah dalam rentang tahun 2016-2020 yang bersumber dari *database* Scholary (<https://scholar.google.com>). Pencarian artikel ilmiah menggunakan aplikasi Publish or Perish dengan kata kunci “Service quality” dengan kategori *article title, abstract, keywords*. Dari hasil penelusuran diperoleh publikasi sebanyak 907 judul artikel seperti terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Aplikasi Harzing's Publish or Perish

Sedangkan untuk peta perkembangan publikasi ilmiah mengenai servqual di Indonesia dianalisis dengan menggunakan software VOSViewer, dapat dilihat pada gambar 2. Adapun penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan sebagai berikut, (1) Mengetahui perkembangan jumlah publikasi mengenai topik *service quality* pada rentang tahun 2016-2020. (2) Mengetahui artikel ilmiah yang memiliki jumlah kutipan tertinggi mengenai topik *service quality*; (3) Mengetahui peta perkembangan publikasi ilmiah metode *service quality* berdasarkan kata kunci.



Gambar 2. VOSViewer

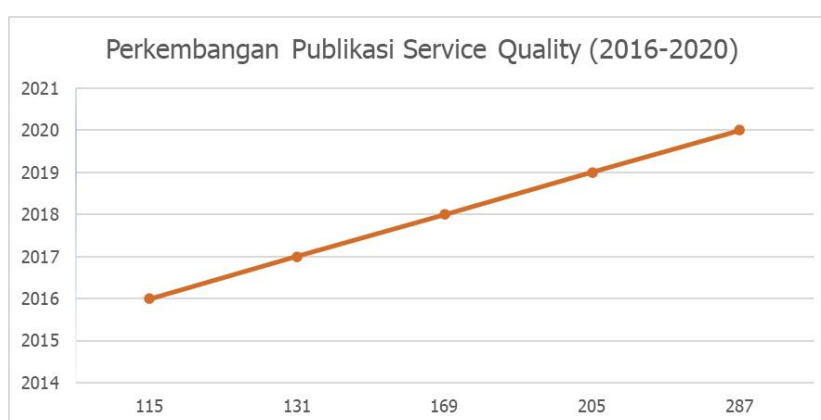
3. Hasil dan Pembahasan Perkembangan Publikasi mengenai topik Service quality Tahun 2016-2020

Perkembangan publikasi mengenai topik metode *service quality* dalam rentang tahun 2016-2020 pada database google scholar mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah publikasi tertinggi mengenai metode *service quality* adalah pada tahun 2020 dengan jumlah artikel 287 atau sebesar 32% dari jumlah data.

Tabel 1. Perkembangan Publikasi Metode Service Quality

Tahun Publikasi	Jumlah Artikel	Presentase
2016	115	13%
2017	131	14%
2018	169	19%
2019	205	23%
2020	287	32%
Total	907	100%

Perkembangan pertumbuhan publikasi mengenai metode *service quality* pada grafik pada gambar 3 yang menunjukkan bahwa tahun 2016 - 2020 mengalami kenaikan. Hal ini membuktikan bahwa penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan masih menarik banyak peneliti sampai saat ini.



Gambar 3. Grafik Perkembangan Publikasi Service quality (2016-2020)

Top 10 Cites Artikel Ilmiah mengenai topik Service quality Tahun 2016-2020

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa JE Panjaitan, AL Yuliati merupakan penulis yang memiliki jumlah kutipan tertinggi, dengan 329 sitasi, dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung yang terbit di jurnal DeReMa: Jurnal Manajemen Universitas Pelita Harapan pada tahun 2016. Selanjutnya, artikel ilmiah yang telah dipublikasikan secara lengkap peringkat 2 sampai 10 antara tahun 2016 dan 2020 dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Sepuluh Artikel Dengan Kutipan Terbanyak

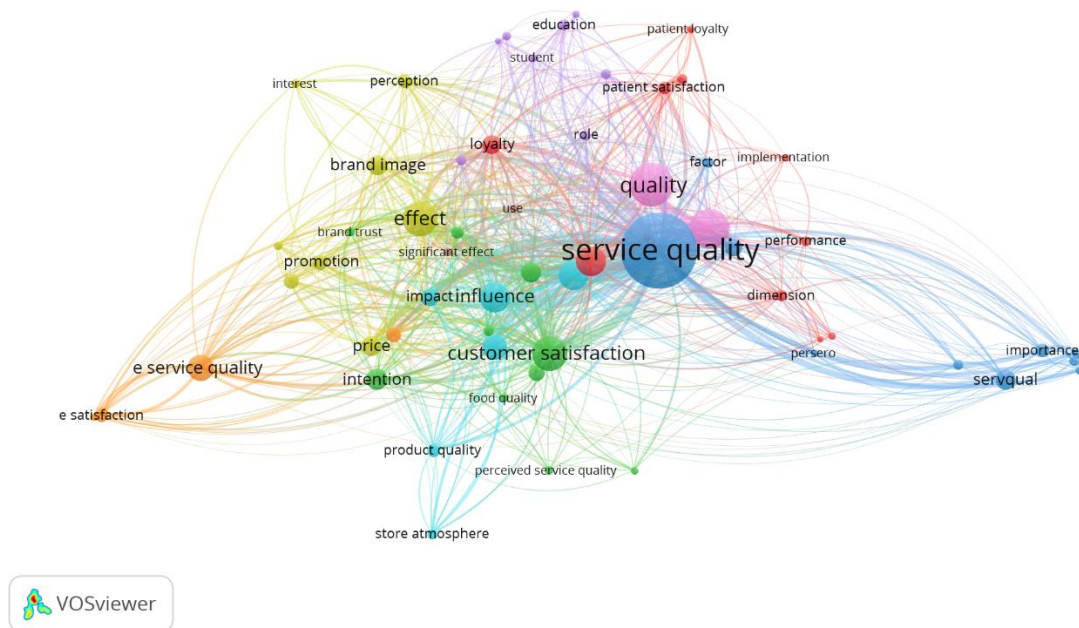
No.	Penulis	Judul	Tahun	Sumber	Penerbit	Cites
1	JE Panjaitan, AL Yuliati	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung[15]	2016	DeReMa: Jurnal Manajemen	Universitas Pelita Harapan	329
2	R Wulandari	Analisis Qos (Quality Of Service) Pada Jaringan Internet (Studi Kasus: Upt Loka Uji Teknik Penambangan Jampang Kulon (LIPI) [16]	2016	Jurnal teknik informatika dan sistem informasi	Universitas Kristen Maranatha	175
3	Yunus Alaan	Pengaruh <i>Service quality</i> (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap	2016	Jurnal Manajemen	Universitas Kristen Maranatha	29

No.	Penulis	Judul	Tahun	Sumber	Penerbit	Cites
4	S Hendhana, GS Darma	Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung[17] <i>Service quality</i> Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention[18]	2017	Jurnal Manajemen Bisnis	Universitas Pendidikan Nasional	28
5	Mandang Cristo, David P. E Saerang, Frederik Worang	The influence of price, <i>service quality</i> , and physical environment on customer satisfaction. Case study Markobar Cafe Mando[19]	2017	Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi	Universitas Sam Ratulangi	24
6	R Subagiyo, MA Adlan	Pengaruh <i>service quality</i> , marketing mix dan kepuasan mahasiswa terhadap customer loyalty[20]	2017	Jurnal Ekonomi Modernisasi	Universitas Kanjuruhan Malang	24
7	W Sastika	Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan <i>E-service quality</i> untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017)[21]	2018	IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora	Universitas Persada Indonesia YAI	23
8	N Wilson	The impact of <i>service quality</i> and brand image toward customer loyalty in the Indonesian airlines industry[22]	2018	Jurnal Manajemen Indonesia	Telkom University	22
9	Bimo Taufan Perwira, Edy Yulianto, Srikandi Kumadji	Pengaruh <i>E-service quality</i> Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Transaksi Pembelian Online Dengan Mobile Application Tokopedia)[23]	2016	Jurnal Administrasi Bisnis	Universitas Brawijaya	19
10	H Winarno, T Absor	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Service quality</i> (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering[24]	2017	Jurnal Manajemen Industri dan Logistik	Politeknik APP Jakarta	18

Peta Perkembangan Publikasi Metode Service quality Tahun 2016-2020

Peta perkembangan publikasi metode service quality pada gambar 4 menunjukkan bahwa terdapat 9 kluster, yaitu: (1) kluster 1 berwarna merah dengan jumlah item 10: dimension, empathy, implementation, loyalty, patient, patient loyalty, patient satisfaction, performance, reliability, satisfaction; (2) kluster 2 berwarna hijau dengan jumlah item 10: brand trust, customer satisfaction, customer value, food quality, intention, service quality effect, perceived

service quality, perceived value, trust, value; (3) kluster 3 berwarna biru tua dengan jumlah item 10: analysis, factor, important performace analysis, ipa, company, quality function deployment, service quality, servqual; (4) kluster 4 berwarna kuning dengan jumlah item 8: brand image, decision, effect, interest, perception, price, promotion, purchase decision; (5) kluster 5 berwarna ungu muda dengan jumlah item 7: corporate image, education, relationship, role, student, student loyalty, student satisfaction; (6) kluster 6 berwarna biru muda dengan jumlah item 6: costumer loyalty, impact, influence, product quality, store atmosphere, study; (7) kluster 7 berwarna oranye dengan jumlah item 5: costumer, e loyalty, e satisfaction, e service quality, e trust; (8) kluster 8 berwarna ungu tua dengan jumlah item 3: facility, significant effect, use; dan (9) kluster 9 berwarna merah muda dengan jumlah item 2: quality, service.



Gambar 4. Peta Perkembangan Publikasi Metode Service Quality Tahun 2016-2020

4. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa perkembangan tren pertumbuhan metode *service quality* secara signifikan tahun 2016-2020 pada database google scholar terus meningkat dengan jumlah publikasi tertinggi yaitu pada tahun 2020 sebanyak 287 artikel atau sebesar 32%. Penulis yang memiliki jumlah kutipan paling banyak dalam rentang tahun 2016-2021 JE Panjaitan, AL Yulianti (2016) dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Selanjutnya peta perkembangan berdasarkan *co-occurrence* dan *keywords* dari hasil analisis oada VOSViewer terbagi menjadi 9 kluster.

5. Referensi

- [1] P. S. Hasibuan and Alimmurtani, "Persepsi Nasabah Tabungan Mudharabah Terhadap Service Quality (Servqual) PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Marelan Raya," *J. FEB*, vol. 1, no. 1, pp. 784–793, 2020.
- [2] D. S. K. Aji, S. M. Setyawati, and R. Rahab, "Analisis Pengaruh Religiosity, Service Quality Dan Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Mediasi," *J. Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. 22, no. 1, pp. 78–94, 2020.
- [3] T. P. KPPRI, "Panduan Pembuatan Profil Google Scholar," *Universitas Indonesia*, 2017.
- [4] F. Effendy, V. Gaffar, R. Hurriyati, and H. Hendrayati, "Penggunaan Pembayaran Seluler Dengan Vosviewer," *J. Interkom*, vol. 16, no. 1, pp. 10–17, 2021.

- [5] P. Mongeon and A. Paul-Hus, "The journal coverage of Web of Science and Scopus: a Comparative Analysis," *Scientometrics*, vol. 106, no. 1, pp. 213–228, 2016, doi: 10.1007/s11192-015-1765-5.
- [6] R. Herdianto, N. Windyaningrum, B. Masruroh, and M. A. Setiawan, "Filsafat Pendidikan dan Perkembangannya: Kajian Bibliometrik berdasarkan Database Scopus," *Belantika Pendidik*, vol. 4, no. 1, pp. 44–56, 2021, doi: 10.47213/bp.v4i2.101.
- [7] E. Trisnawati, S. Assegaff, and E. Rohaini, "Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceive Usefulness , Service Quality , Perceived Value Terhadap Customer Saticfaction Pada Pengguna Grab (Studi Kasus Mahasiswa STIKOM DB Jambi)," *J. Ilm. Mhs. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 82–96, 2019.
- [8] L. L. Berry, A. Parasuraman, and V. A. Zeithaml, "Improving service quality in America: Lessons learned," *Acad. Manag. Perspect.*, vol. 8, no. 2, pp. 32–45, 1994, doi: 10.5465/ame.1994.9503101072.
- [9] A. Parasuraman, L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, "Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model," *Hum. Resour. Manage.*, vol. 30, no. 3, pp. 335–364, 1991, doi: 10.1002/hrm.3930300304.
- [10] A. R. Surlianto and E. Japarianto, "Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Salon Madass," *J. Strateg. Pemasar.*, vol. 4, no. 2, p. 8, 2017.
- [11] Y. Tan, "Service Quality Terhadap Repurchase Intention dengan Costumer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Studi Kasus KCU Darmo di Surabaya," *J. Strateg. Pemasar.*, vol. 6, no. 1, 2019.
- [12] Y. Royani and D. Idhani, "Analisis Bibliometrik Jurnal Marine Research in Indonesia 1," *Mar. Res. Indones.*, vol. 25, no. 4, pp. 63–68, 2018.
- [13] L. Hakim, "Analisis Bibliometrik penelitian inkubator bisnis pada publikasi ilmiah terindeks Scopus," *Procur. J. Ilm. Manaj.*, vol. 8, no. 2, pp. 176–189, 2020.
- [14] Tupan, "Pemetaan Bibliometrik dengan Vosviewer Terhadap Perkembangan Hasil Penelitian Bidang Pertanian Di Indonesia," *Visi Pustaka*, vol. 18, no. 3, pp. 217–230, 2016.
- [15] J. E. Panjaitan and A. L. Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung," *DeReMa J. Manaj.*, vol. 11, no. 2, p. 32, 2016, doi: 10.24929/feb.v6i2.268.
- [16] R. Wulandari, "Analisis QoS (Quality of Service) pada Jaringan Internet UPT Loka Uji Teknik Penambangan-LIPI)," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–172, 2016.
- [17] Y. Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitan Pada Hotel Serela Bandung," *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.
- [18] S. Hendhana and G. S. Darma, "Service Quality Rumah Sakit Dan Efeknya Terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 37–55, 2017.
- [19] M. Cristo, D. P. E. Saerang, and F. G. Worang, "The Influence Of Price, Service Quality, And Physical Environment On Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando," *J. EMBA*, vol. 5, no. 2, pp. 678–686, 2017.
- [20] R. Subagiyo and M. A. Adlan, "Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty," *J. Ekon. Mod.*, vol. 13, no. 1, p. 1, 2017, doi: 10.21067/jem.v13i1.1567.
- [21] W. Sastika, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan e-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017)," *Ikraith-Humaniora*, vol. 2, no. 2, 2018.
- [22] N. Wilson, "The Impact of Service Quality and Brand Image Toward Customer Loyalty in the Indonesian Airlines Industry," *J. Manaj. Indones.*, vol. 18, no. 3, p. 222, 2019.
- [23] B. Perwira, E. Yulianto, and S. Kumadji, "Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Valaue

- terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 38, no. 2, pp. 46–54, 2016.
- [24] H. Winarno and T. Absor, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. dan Logistik*, vol. 1, no. 2, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.15.