

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BELANJO –
BELANJA ONLINE KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Mario Tamba

8040190182

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Mario Tamba
 - b. NIM : 8040190182
 - c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - d. Alamat : Jl. Lingkar selatan 1, Kelurahan Paal Merah, Kecamatan Paal Merah
 - e. No. Telepon : 082217291788
 - f. Email : mariotamba01@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring berjalannya waktu, dimana masyarakat mengharapkan segalanya serba mudah dan cepat serta efisien karena sebagian besar masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam aktivitas sehari-harinya, untuk memenuhi kebutuhan yang diikuti dengan penyediaan berbagai layanan membantu para pelaku bisnis untuk melakukan penjualan barang/jasa kepada *customer*. Kehadiran layanan *e-commerce* menawarkan pelayanan yang menarik, mudah diakses, dan menguntungkan sistem penjualan bagi konsumen serta sistem penjualan yang dilakukan perusahaan *e-commerce* [1].

E-commerce merupakan suatu proses jual beli secara online atau elektronik menggunakan internet sebagai sarana jual beli. *E-commerce* atau lebih populer disebut dengan jual beli online saat ini tengah banyak digandrungi oleh banyak masyarakat, karena banyaknya keuntungan yang bisa didapatkan dalam berbelanja online membuat bisnis berbasis online ini banyak meraup konsumen. Salah satu keuntungan dalam melakukan jual beli online ini adalah mempermudah penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi sehingga konsumen tidak perlu datang ke toko secara langsung untuk membeli sebuah produk atau barang [2].

Kemajuan teknologi jaringan secara pesat menjadi peluang bagi perusahaan dalam menyediakan layanan *online* sebagai tambahan untuk layanan offlinenya agar dapat terus bertahan mengikuti zaman yang kian canggih. Perusahaan bersaing menyediakan layanan sistem penjualan *online* yang menawarkan keunggulan dan kemudahan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan membeli produk yang ditawarkan.

Karena kemudahan dan keuntungan yang dimilikinya, *e-commerce* mampu berkembang pesat di Indonesia contohnya seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli.com, dan aplikasi *e-commerce* lainnya. Akibat perkembangan *e-commerce* yang sangat pesat, banyak perusahaan dan pelaku usaha mengembangkan *e-commerce* nya sendiri, salah satu *e-commerce* yang sedang berkembang saat ini khususnya di Kota Jambi yaitu aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi, aplikasi Belanjo merupakan *e-commerce* yang menjual produk dan bahan makanan yang tergolong lengkap seperti sayur-sayuran, daging, sembako, bumbu-bumbu dapur, frozen food, serta kebutuhan rumah tangga seperti alat elektronik

dan furniture, sehingga aplikasi ini sangat memiliki potensi besar untuk berkembang dan banyak digunakan oleh pengguna.

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi, yaitu saat membuka aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi membutuhkan waktu yang lama, permasalahan hanya pada fitur pembayaran transfer bank yang hanya bias digunakan satu bank saja, tidak ada fitur customer service langsung pada aplikasi melainkan harus menggunakan aplikasi lain yaitu whatsapp, waktu pengantaran yang tidak secara langsung diantar.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual”**.

2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi menggunakan metode E-Servqual?
2. Variabel E-Servqual manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi menggunakan metode E-Servqual?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.
2. Pengumpulan data menggunakan kusioner melalui google form dan Penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi
3. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui variabel E-Servqual mana yang paling dominan dalam kepuasan pengguna dari aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.

4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.
2. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

5. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

5.1 Analisis

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang

terpadu. Berikut beberapa pandangan mengenai analisis antara lain sebagai berikut :

Menurut Spredley mengatakan bahwa analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Nasution dalam Sugiyono melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklarifikasi berbeda [3]

Analisis merupakan hal yang sulit, karena memerlukan daya pikir yang cukup tinggi dan intelektual yang luas sehingga setiap penulis atau peneliti harus bisa mencari sendiri metode yang cocok dengan penelitian serta bahan yang digunakan harus bias diklasifikasikan lagi oleh peneliti yang berbeda.

Analisis pada hakikatnya adalah proses dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil yang didapatkan baik melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi yang ditemukan [4].

Menurut Jogiyanto Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagianbagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya [5].

5.2 Kualitas Layanan

5.2.1 Kualitas

Kualitas merupakan salah satu actor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas

produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.

Menurut Habibah dan sumiati menyatakan “Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari satu produk atau jasa yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah diinginkan [6].

Pengertian kualitas menurut Goest dan Davis dalam buku Bilson Simamora mendefinisikan “ Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan , layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian kualitas menurut Philip Kotler dan Keller kevin Lene, kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat [7].

Kualitas didefinisikan pelanggan, bukan organisasi atau manajer departemen pengendalian kualitas kenyataan bahwa ekspektasi dan pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis, mempunyai implikasi penting kualitas bagi seorang pelanggan mungkin tidak sama bagi pelanggan lain [8].

5.2.2 Layanan

Secara etimologis, pelayanan ialah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah ”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” [9].

Menurut Grinroos, Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi [10].

5.2.3 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” [11].

Menurut Lewis dan Booms, kualitas pelayanan /jasa didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan/pengguna. Berdasarkan definisi lain kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan/pengguna. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang diharapkan/dipersepsikan (perceived service) [12].

5.3 Aplikasi

Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community, Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.

Menurut Sri Widiarti, Aplikasi merupakan sebuah software (perangkat lunak) yang bertugas sebagai front end pada sebuah sistem yang dipakai untuk

mengelolah berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunaanya dan juga sistem yang berkaitan [13].

5.4 Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi

Aplikasi Belanja merupakan aplikasi *e-commerce* yang menawarkan produk-produk berupa bahan makanan sampai barang perlengkapan rumah tangga seperti elektronik dan furniture. Aplikasi Belanja beroperasi khusus di wilayah Kota Jambi, aplikasi ini menawarkan kemudahan kepada para konsumen untuk membeli barang secara online melalui aplikasi yang bisa di download di *playstore* dan *appstore* pada *smartphone* pengguna, konsumen bisa dengan mudah untuk melakukan transaksi pembelian barang yang kemudian akan diantarkan langsung oleh kurir ke alamat konsumen.

5.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan penggunaan informasi merupakan sikap multidimensional dari pengguna terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sistem informasi (Bayley dalam Guimaraes, Staples, dan McKeen). Definisi lain kepuasan penggunaan sistem informasi adalah seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan (Ives et al dalam Guimaraes, Staples, dan McKeen). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya [14].

Kepuasan penggunaan merupakan penilaian menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi itu relatif bagus atau jelek, dan juga apakah sistem informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya. Secara umum kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka. Pengguna merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi.

5.6 E-Servqual

Electronic Service Quality (E-Servqual) merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu layanan. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Jonathan) [15].

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat Dan Bahan Penelitian

6.1.1. Alat

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaotu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:

- a. Laptop dengan Processor Intel Inside, CPU 1.10 GHz
- b. RAM 4 GB

2. Perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

- a. *System Operasi: Windows 2010*
- b. *Microsoft Office Word 2010*
- c. *SPSS versi 25*
- d. *Mendeley desktop*

6.2 Populasi Dan Sampel

6.2.1 Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian.pada penelitian ini populasi yang

digunakan adalah pengguna (user) dari aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi dimana jumlah populasi pengguna aplikasi blibli tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

6.2.2 Sampel

Sampel (sample) adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling, dimana teknik pengambilan sampel ini digunakan karena didalam penelitian tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti. pengambilan sampel ini dipilih berdasarkan kriteria, adapun criteria yang terdapat dalam metode Purposive Sampling yaitu :

1. Responden adalah pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.
2. Responden harus mengetahui tentang bagaimana cara menggunakan fitur – fitur yang ada pada aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi.

Rumus yang akan digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan Rao Purba :

$$n = \frac{z^2}{4(nnn)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sample

z = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel (95%=1,96)

Moe = Margin of error kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah :

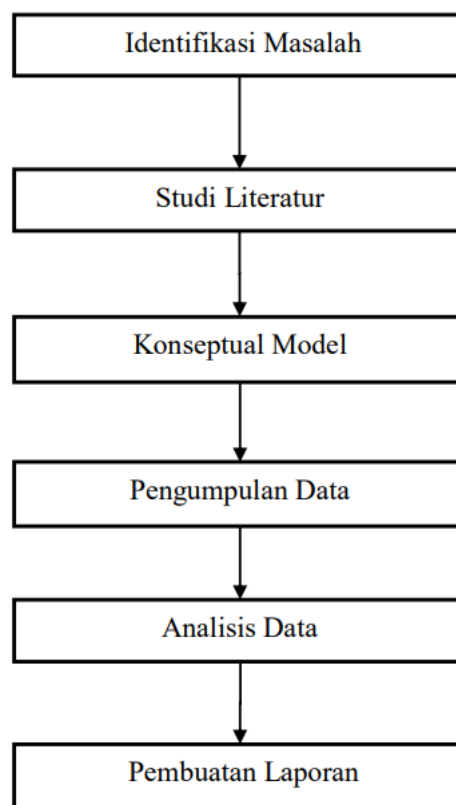
$$n = \frac{196^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuisioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

6.3 METODE PENELITIAN

6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

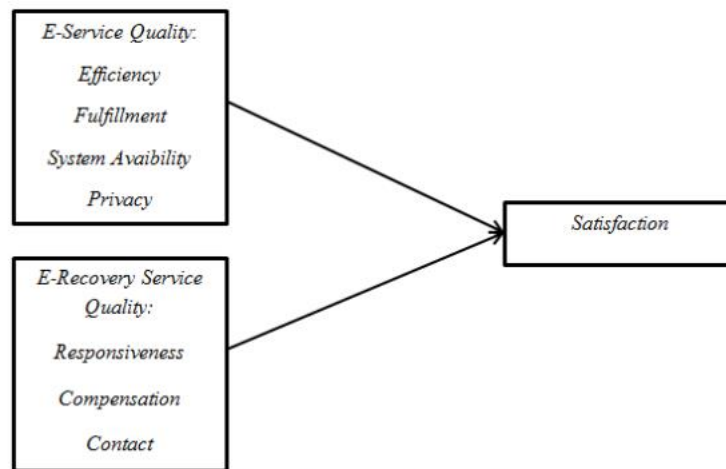
Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan Viu terhadap kepuasan pengguna aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi. Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif aplikasi Belanjo – Belanja Online Kota Jambi sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



(Sumber: Yuniarti, F. (2015), p. 189).

Gambar 3.2 Konseptual Model

Pengaruh E - Service Quality terhadap E - Satisfaction

E - Service Quality merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan (Komara).

Pengaruh E-recovery Service Quality terhadap E - Satisfaction

Kualitas layanan jasa kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan. Banyak terdapat kegagalan layanan yang menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu perusahaan harus memulihkan layanan tersebut. Pemulihan jasa layanan berbasis internet merupakan salah satu determinan signifikan kepuasan, loyalitas dan retensi pelanggan (Komara).

Berdasarkan konseptual model penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara variabel *e- service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi (Y).

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi (Y).

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara *e-service quality* dan *e-recovery service quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi (Y).

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan google form guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspektasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi dengan menggunakan skala likert.

5. Analisis data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

6. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

7. JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan ke -															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Sistem																
6.	Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Prima *et al.*, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY DALAM ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN PADA PELAYANAN PEMESANAN BARANG E-COMMERCE DI UNIVERSITAS PRIMA INDONESIA,” vol. 5, no. 2, 2022.
- [2] N. R. Ambarwati, B. Sinring, R. Ratna, and S. Taufan, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelanggan Shopee)”.
- [3] N. M. A. Ferdina Kusumah, *ANALISIS SISTEM PENDETEKSI WAJAH PADA GAMBAR DENGAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR*. Pascal books. 2021.
- [4] Trisnawati, “Analisis Unsur Psikologis dan Religius pada Novel Tuhan Izinkanaku Menjadi Pelacur Karya Muhidin M. Dahlan sebagai Upaya Pemilihan Bahan Pembelajaran pada Siswa Kelas X SMA,” *J. Caraka*, vol. 7, no. 1, pp. 1–22, 2018.
- [5] S. Hanik Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [6] N. B. Muthoharoh, W. Wulandari, and ..., “Pembelajaran Interaktif Berbasis Edmodo Pada Guru-Guru Teknik Audio Video Dan Jasa Boga Smk Negeri 2 Depok,” ... *Panel Multidisiplin ...*, 2018, [Online]. Available: <http://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/dispanas2018/article/view/18%0Ahttp://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/dispanas2018/article/download/18/52>
- [7] A. Jamaludin, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang,” *J. Manaj. Bisnis Kreat.*, vol. 4, no. 1, 2018, doi: 10.36805/manajemen.v4i1.369.
- [8] A. Implementasi, M. Kualitas, D. Kinerja, O. Pada, F. Ekonomi, and J. Manajemen, “No Title,” vol. 4, no. 2, pp. 859–869.
- [9] S. Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),” *Adm. Law Gov. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 143–154, 2019, doi: 10.14710/alj.v2i1.143-154.
- [10] M. & M. A. Dra. Ratna Suminar, “PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON,” *News.Ge*, vol. 4, no. 2, p. <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>, 20189.

- [11] R. D. Syahputra, S. Wibowo, and M. Si, "11042-21486-1-Sm," vol. 5, no. 3, pp. 1841–1850, 2019.
- [12] D. Astuti and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- [13] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [14] E. O. T. Setyowati and A. D. Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 13, no. 1, p. 63, 2017, doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.
- [15] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetyo, and R. Andespa, "Tugas Akhir Tugas Akhir," *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.