

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO DI KOTA JAMBI
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Dwi Novianti

8040190038

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

Judul Proposal : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Dwi Novianti
- b. Nim : 8040190038
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl Lahir : Bajubang, 10 November 2000
- e. Alamat : Flamboyan RT 04 RW 02
Bajubang
- f. No. Telepon : 0831-7140-9610
- g. Email : noviantidwi412@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi di Indonesia relatif berkembang seiring dengan berkembangnya internet di Indonesia begitu juga dengan negara lain. Teknologi itu sendiri bisa dilihat dari ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, jumlah komputer yang dimiliki perusahaan, atau akses internet. Sedangkan disisi lain aplikasi teknologi informasi berbasis internet mengalami pertumbuhan, khususnya di dunia bisnis. Banyak perusahaan menerapkan strategi *e-commerce* untuk menghadapi persaingan. Saat ini, Indonesia di era digital tidak hanya berpotensi menjadi konsumen yang besar di pasar dunia, tetapi juga berpotensi untuk menjadi powerhouse bagi ekonomi digital dunia dilihat dari pengguna internet yang terus bertambah setiap tahunnya bahkan naik lebih signifikan, data menunjukkan hal yang menarik dari Asia Pasifik adalah penggunaan internet di wilayah ini terus mengalami peningkatan meski persentase jumlah populasinya tidak banyak meningkat, pertumbuhan penetrasi internet terbilang cukup pesat.

Tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut merupakan salah satu peluang untuk perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam peningkatan layanan berbasis digital guna memuaskan nasabahnya. Produk perbankan yang lahir dari perkembangan teknologi adalah *electronic banking*, merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi melalui jaringan internet[1].

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Di era digital saat ini, layanan online menjadi pilihan sebagian besar pelanggan. Hal ini karena semua jenis transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan masuknya smartphone sebagai perangkat yang paling dibutuhkan atau digunakan masyarakat saat ini, Bank BRI menawarkan layanan mobile banking yang disebut “BRImo” yang merupakan singkatan dari

BRI Mobile. BRImo menghadirkan beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam pembukaan rekening, memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu, mengadopsi sistem keamanan yang baik, login dengan fitur *finger print/face recognition*, dan akses informasi promo. Aplikasi ini menggabungkan fungsi *mobile banking, internet banking*, dan uang elektronik (Tbank) dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lengkap dan menarik dari aplikasi sebelumnya, serta mendapatkan *rating* 4,7 pada *App Store*.

Namun nyatanya dibalik kemudahan tersebut, masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan nasabah, dilansir pada *review* BRImo di *App Store*, mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk registrasi, log in, dan kegagalan transaksi yang dilakukan tetapi saldo tetap terdebit serta pengguna sering terblokir. Hal ini juga dapat dibuktikan dari banyaknya *feedback* buruk yang diberikan oleh pengguna. Keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan dalam penggunaan Aplikasi BRImo sehingga dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna.

Crosby et al mengatakan kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai keyakinan bahwa sebuah penyedia produk atau jasa pelayanan dapat diandalkan untuk berperilaku sebagaimana mestinya sehingga kepentingan jangka panjang konsumen dapat terpenuhi[2].

Dari uraian diatas kualitas layanan berpengaruh kepada kepercayaan dan kepuasan pengguna. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi BRImo dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi pengukuran yang ada dalam SERVQUAL meliputi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan dimensi *emphathy*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ **ANALISIS PEGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo di Kota Jambi menggunakan metode SERVQUAL.

3. BATASAN MASALAH

Agar pembahasan skripsi ini tidak berkembang terlalu jauh atau menyimpang dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahan yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
2. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah tangibles, reliability, responsiveness, empathy dan trust.
3. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis gap 5 pada SERVQUAL GAP yaitu variabel persepsi sebagai variabel dependen.
4. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat atau mahasiswa di Kota Jambi yang telah menjadi pengguna BRImo dengan jumlah minimal 100 responden.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dimensi variabel apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo di Kota Jambi.
2. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi BRImo menjadi lebih baik bagi pengguna.

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat membantu pihak layanan BRImo dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna BRImo di Kota Jambi.
2. Penulis dapat mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BRImo di Kota Jambi menggunakan metode SERQUAL.
3. Sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya.

5. LANDASAN TEORI

5.1 Analisis

Analisis adalah proses yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang timbul berdasarkan masukan variabel-variabel untuk memecahkan suatu masalah, serta kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu hal menjadi bagian-bagian atau komponen tertentu sehingga bisa diketahui ciri atau tanda pada setiap bagian, hubungan antar bagian satu sama lain dan juga fungsi dari masing-masing bagian.

R. Wayne Pace & Don F. Faules mengatakan dalam buku J.C. Tukiman Taruna analisis merupakan sebuah aktivitas untuk meneliti unsur-unsur pokok suatu proses atau gejala, sehingga kita dapat mengenal dan mengetahui kondisi mana yang baik dan yang salah pada unit yang diteliti[3].

Dey mengatakan dalam buku Albi Anggito dan Johan Setiawan, analisis merupakan proses pemecahan data menjadi komponen kecil berdasarkan elemen dan struktur tertentu. Semua aspek tersebut memiliki peran yang saling berkaitan satu sama lain[4].

Bambang Kusbandrijo mengatakan analisis adalah sebuah proses mengurai sesuatu hal menjadi berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan, dan peranan masing-masing unsur[5].

Adapun Wina Sanjaya dalam buku Andi Prastowo analisis adalah kemampuan menguraikan atau memecah suatu bahan pelajaran ke dalam bagian atau unsur serta hubungan antar bagian bahan itu[6].

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah kegiatan berfikir untuk mengurai informasi dan mencari kaitan dari informasi tersebut untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman keseluruhan dari sebuah konteks.

5.2 Kualitas Layanan

Parasuraman mengatakan dalam buku Asmara Indahingwati, kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik[7].

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dievaluasi oleh pelanggan[7].

Smith dan Ennew berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting bagi kinerja perusahaan dan sumber keuntungan kompetitif perusahaan. Perusahaan yang gagal memberikan kualitas layanan yang baik kepada konsumennya akan mengaami kerugian seperti jumlah komplain konsumen, kehilangan kepercayaan dan komitmen dari pelanggan serta memperoleh *word of mouth* yang negatif[7].

Dalam buku La Ode dkk, Parasuraman dan kawan kawan mengatakan terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi pokok tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti Terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan, dan personalia serta kehadiran para pengguna.
2. Realibility (Keandalan), merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
4. Assurance (Jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
5. Emphaty (Empati), perusahaan memahami para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut[8].

Jadi disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran yang didasarkan pada kesesuaian dengan kepuasan dan harapan pelanggan. Definisi kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya terutama jika dilihat dari sisi penilaian akhir konsumen.

5.3 Kepuasan Pengguna

Penulis mengkhususkan pengguna pada penelitian ini yaitu nasabah yang sudah menggunakan aplikasi BRImo di Kota Jambi.

Seddon dan Kiew mengatakan, kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri[9].

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan suka atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap suatu kinerja atau hasil dari sebuah produk dan harapan-harapannya[10].

Livari mengatakan sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut[11].

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakainya[12].

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

5.4 Aplikasi

Aplikasi dapat diartikan sebagai sebuah program yang berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan manusia.

Jogiyanto mengatakan aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, intruksi, atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output[13].

Hengky W. Pramana mendefinisikan aplikasi merupakan satu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan aktivitas ataupun pekerjaan, seperti perniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, game, dan aktivitas lainnya[14].

Asropudin menyebutkan bahwa aplikasi adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Ms.Word, Ms.Excel[15].

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan aplikasi adalah software atau alat terapan yang dibuat untuk mengerjakan atau membantu tugas-tugas khusus. Sehingga lebih cepat dan mudah dalam membuat sebuah tugas.

5.5 BRImo

BRImo atau BRI Mobile merupakan sebuah aplikasi *mobile banking* yang memberikan sebuah pengalaman baru dalam melakukan transaksi seperti buka rekening, transfer, pembelian pulsa/data, tarik tunai, pembayaran tagihan listrik dan masih banyak lainnya. Dengan menggunakan BRImo dapat memudahkan semua aktivitas transaksi yang ingin kita lakukan dengan cepat dan mudah tanpa terbatas waktu. Aplikasi BRImo dapat di unduh di *Play Store* dan *App Store*.

5.6 Metode SERVQUAL

Metode *servqual* merupakan metode yang umum digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menggunakan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan.

Gazor mengemukakan yang dimaksud kualitas layanan adalah teknik modern untuk mengukur segala bentuk kualitas layanan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan dan organisasi dengan segala keunggulannya yang berfokus pada pelanggan[1].

Lewis dan Booms mendefinisikan *service quality* adalah ukuran seberapa bagus sebuah layanan menemui kesamaan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti berkerjasama dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten[16].

Tannady et al mengatakan kualitas layanan tidak hanya dirasakan pelanggan eksternal namun juga pelanggan internal yaitu karyawan, karena karyawan juga merupakan aset organisasi yang sangat penting bagi kemajuan organisasi[17].

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan metode *servqual* merupakan sebuah metode umum yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara modern sehingga sebuah layanan menemukan sebuah kesamaan dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan juga tidak hanya dirasakan pihak eksternal namun juga dirasakan pihak internal.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat dan Bahan Penelitian

6.1.1 Alat Penelitian

Alat bantu yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah:

- a. Perangkat keras (*Hardware*), terdiri dari:
 - Laptop Acer Nitro AN515-54, intel core i7-9750H CPU @2.60GHz 2.59 GHz.
 - RAM 8 GB.
 - Smartphone Iphone 8plus.
 - Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

- b. Perangkat lunak (*Software*), terdiri dari:
 - Sistem Operasi Windows 10.
 - Microsoft Word 2016
 - Microsoft Excel 2016
 - Microsoft Edge
 - Google Chrome
 - SPSS V25
 - Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

6.1.2 Bahan Penelitian

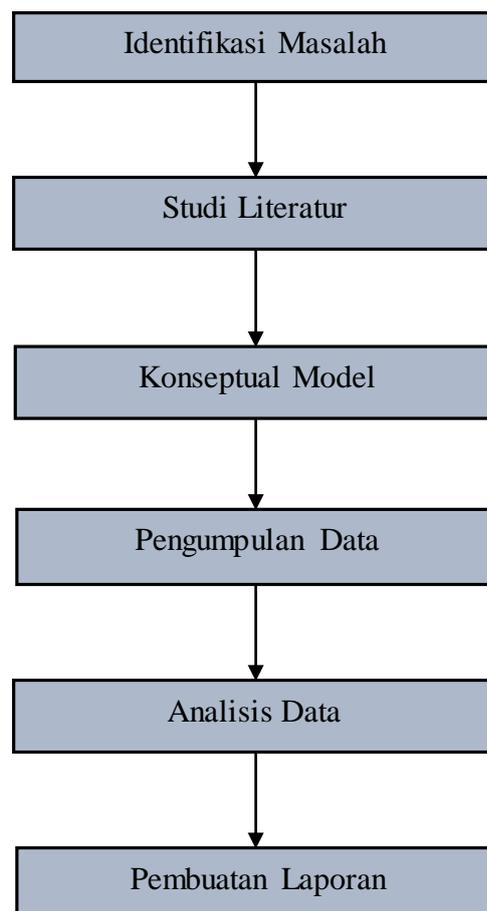
Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kertas A4.
- b. Data yang diperoleh dari masyarakat di Kota Jambi.
- c. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

6.2 Metode Penelitian

6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

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



Gambar 1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja diatas, maka dapat diuraikan masing-masing tahap dalam penelitian ini adlah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui inti dari persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada Aplikasi BRImo. Saat melakukan identifikasi masalah berarti melakukan dugaan atau perkiraan atas suatu kejanggalam yang menyebabkan munculnya permasalahan yang menyangkut pada tingkat kepuasan pengguna Aplikasi BRImo.

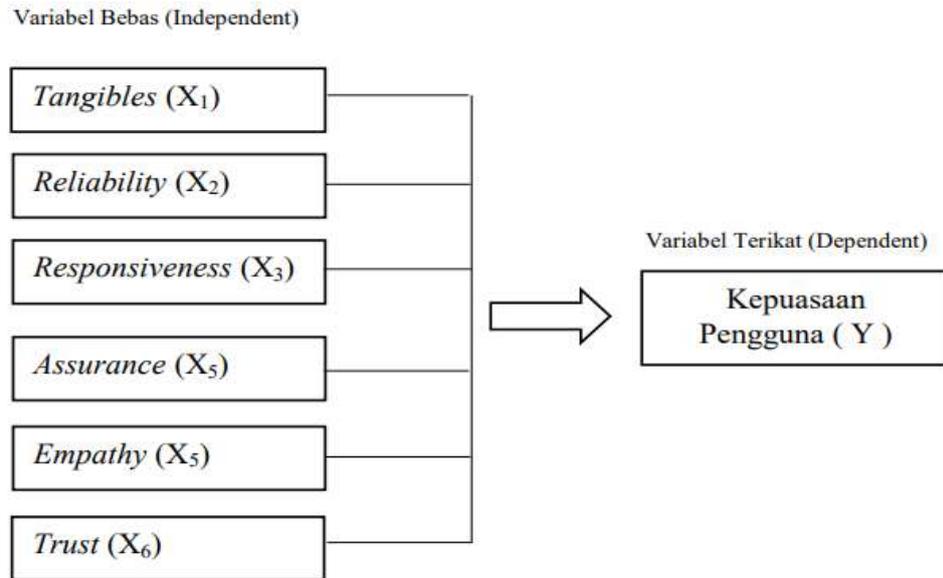
2. Studi Literatur

Pada tahap ini mempelajari dan memahami konsep dan teori yang berhubungan dengan topik atau masalah yang diteliti. Informasi tersebut diperoleh dari berbagai sumber, baik tertulis maupun media elektronik. Adapun konsep yang dipelajari terutama mengenai bagaimana menganalisis kualitas layanan suatu aplikasi menggunakan metode *servqual* dan dimensi manakah yang nantinya yang harus ditingkatkan lagi untuk kepuasan pengguna.

3. Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode *servqual*. dalam penelitian ini penulis hanya menganalisis gap ke-5 yaitu kesenjangan antar harapan dan persepsi pengguna. Gap ini berarti bahwa apakah layanan aplikasi yang dipersepsikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Adapun konseptual model yang dibuat berdasarkan identifikasi masalah, yaitu:



Gambar 2 Konseptual Model

4. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode ini merupakan pengumpulan data dengan memberikan kuesioner pada pengguna Brimo yang isinya berupa pertanyaan dalam bentuk google form untuk diisi yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*.

5. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi berdasarkan hasil pengukuran *servqual*. Adapun tahapan metodologi penelitian dengan *servqual* yaitu:

a. Tahap 1, menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna

berdasarkan manfaat dari layanan aplikasi BRImo, dibagi menjadi 2 variabel yaitu:

1. Variabel Independent (bebas)

Variabel yang digolongkan sebagai variabel independent terdiri dari *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *Trust*. Pada tahap pengembangan model penelitian selanjutnya akan di lakukan modifikasi terhadap dimensi tersebut.

2. Variabel Dependnr (terikat)

Yaitu variabel persepsi dan kepuasan pengguna.

b. Tahap 2, membuat dan menyebar kuesioner.

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuesioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih yaitu para konsumen yang telah menggunakan layanan aplikasi BRImo, dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi.

c. Tahap 3, mengolah data hasil kuesioner.

Pada tahap ini data disajikan kedalam bentuk tabulasi agar mudah disusun, dijumlahkan dan memudahkan penataan data. Hasil kuesioner dikatakan relevan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

d. Tahap 4, menganalisis data hasil pengolahan kuesioner.

Hasil pengolahan kuesioner di implementasikan dengan menggunakan SPSS dan dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi terhadap persepsi sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas aplikasi tersebut. Hasil akhir yang diperoleh dinyatakan dalam suatu nilai yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada pengguna (user). Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan pengguna dan harapan pengguna. Nilai kesenjangan negative berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

6. Pembuatan Laporan

Ini merupakan akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan telah dianalisis disusun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dan dibuat menjadi laporan.

6.2.2 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner atau yang sering disebut angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden. Selanjutnya kuesioner diisi oleh responden sesuai dengan keinginan responden tanpa ada unsur paksaan[18].

Karena kuesioner dijawab atau diisi oleh responden, dan kita tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun kuesioner perlu diperhatikan beberapa hal:

1. Sebelum butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian.
2. Butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (populer), kalimat tidak terlalu panjang.
3. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan terstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya. Untuk kuesioner dalam penelitian ini penulis menetapkan jumlah responden sebanyak minimal 100 yang ditujukan kepada masyarakat Kota Jambi yang telah menjadi konsumen pada layanan aplikasi BRImo. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara menyebarkan link google form menggunakan beberapa pertanyaan dan secara langsung atau tidak langsung diberikan kepada responden.

7. JADWAL PENELITIAN

Berikut Jadwal waktu penelitian yang direncanakan berdasarkan kerangka kerja (Frame Work) yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai dengan Desember 2022. Penelitian dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti tertulis pada tabel berikut ini:

No	Rencana Kegiatan Berdasarkan Kerangka Keja	Dalam Hitungan Bulan															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■														
2	Studi Literatur			■	■												
3	Konseptual Model				■	■											
4	Pengumpulan Data				■	■											
5	Analisis Data						■	■	■	■	■	■					
6	Pembuatan Laporan												■	■	■	■	

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Mandiri, E. Yanto, and E. Metekohy, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE (BRIMO)," *account*, vol. 8, no. 1, Jun. 2021, doi: 10.32722/acc.v8i1.3874.
- [2] A. Revita, "E-SATISFACTION DAN E-TRUST MEMPENGARUHI E-LOYALTY KONSUMEN WANITA DALAM SOSIAL MEDIA," vol. 1, p. 9.
- [3] J. C. T. Taruna, Ed., *Analisis Organisasi Dan Pola-Pola Pendidikan*. Semarang: Universita Katolik Soegijapranata, 2017.
- [4] A. Anggito and J. Setiawan, S.Pd, *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- [5] B. Kusbandrijo, *Dasar-Dasar Logika*. Jakarta: KENCANA, 2016.
- [6] A. Prastowo, S.Pd., M.Pd.I, *Menyusun Renaca Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) Tematik Terpadu Implementasi Kurikulum 2013 Untuk SD/MI*. Jakarta: KENCANA.
- [7] A. Indahingwati, *KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA INSTITUSI KEPOLISIAN PADA KUALITAS LAYANAN SIM CORNER DI INDONESIA*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- [8] L. O. Alman, Sudarmanto, and I. S. Wekke, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Deepublish, 2018.
- [9] S. A. Nyoman Trisna Dewil and A. Dwirandra, "PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, PENGGUNA AKTUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KEUANGAN DAERAH DI KOTA DENPASAR," *E-J. Akunt. Univ. Udayana*, 2013.
- [10] D. Sepang, L. Kawet, and S. Mandey, "DIVERSIVIKASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANSVISION MANADO," vol. 16, no. 01, p. 13, 2016.
- [11] I. K. Budiarta and N. M. Sri Rukmiyati, "PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED

USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI).” p. 28, 2016.

- [12] I. P. Nuralam, *ETIKA PEMASAR DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMASARAN PERBANKAN SYARIAH*. Malang: UB Press, 2017.
- [13] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI,” vol. 8, no. 2, p. 9, Desember 2014.
- [14] B. Huda and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce,” vol. 1, no. 2, p. 8, 2019.
- [15] J. Suhimarita and D. Susianto, “APLIKASI AKUTANSI PERSEDIAAN OBAT PADA KLINIK KANTOR BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN LAMPUNG,” vol. 2, no. 1, p. 10, 2019.
- [16] H. Windasuri, H. Susanti, and B. Team, *Excellent Service*. Jakarta, 2017.
- [17] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” p. 9, Oktober 2019.
- [18] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, 719051172nd ed. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.