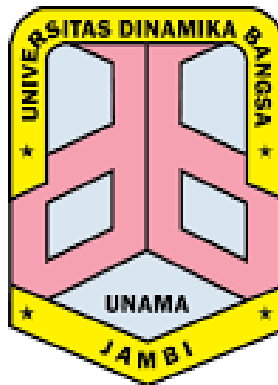


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *LINKAJA*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE *E-SERVQUAL***

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Apriyani

8040190282

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
JAMBI
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *LinkAja* Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
E-Servqual

Program Studi : SI / ~~SK~~ / TI *)

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Apriyani
- b. NIM : 8040190282
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl Lahir : Nipah Panjang, 05 April 2001
- e. Alamat : Jl. Sunan Bonang RT.9 No.48
Kelurahan Simpang III Sipin
Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi,
Jambi
- f. No. Telepon : 087733208349
- g. Email : apiyaniputrid.5@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : APRIYANI / 8040190282
PRODI : SI / ~~SK/TH~~ *)
JUDUL : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *LinkAja* Terhadap
Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode
E-Servqual
Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)

1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal Tugas Akhir

- ☐ Proposal Tugas Akhir tidak relevan dengan Program Studi
- ☐ Pernah ada topik sejenis
- ☐ Metode utama telah banyak dipakai
- ☐ Metode yang dipakai tidak jelas
- ☐ Masalah terlalu sempit
- ☐

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Herti Yani,S.Kom,M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

1.1 LATAR BELAKANG

Manusia dan teknologi hidup berdampingan dan saling melengkapi kebutuhan satu dengan yang lainnya. Teknologi merupakan segala sesuatu yang dapat diciptakan oleh individu atau sekelompok manusia yang memberikan manfaat dalam suatu pekerjaan. Teknologi pekerjaan manusia yang duhulunya sulit dikerjakan bisa terelaksi dengan mudah, cepat, efisien [1]. Salah satu bentuk perkembangan dari teknologi informasi adalah berkembangnya jaringan komputer, dimana setiap komputer bisa saling berkomunikasi satu sama lain di dalam satu jaringan.

Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat dalam alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi elektronik. Alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai ke alat pembayaran non tunai. Sistem pembayaran tunai menggunakan uang kertas dan logam sementara sistem pembayaran non tunai, pembayaran tidak lagi dalam bentuk fisik, namun dapat berbasis kertas, berbasis kartu dan berbasis elektronik seperti melalui perangkat *mobile wallet*. *Mobile wallet* merupakan cara pembayaran menggunakan smartphone sebagai sarananya. Penggunaan aplikasi *mobile* cenderung lebih mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini pula yang mendukung peneliti untuk mengambil objek penelitian dalam laporan ini berupa aplikasi *LinkAja* yang merupakan aplikasi pembayaran yang sering digunakan masyarakat di Indonesia.

LinkAja merupakan penyedia jasa pembayaran berbasis server yang merupakan produk andalan dari PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya) dan telah terdaftar di *Bank Indonesia*. *LinkAja* juga memberikan kemudahan bagi penggunanya dimana dalam melakukan transaksi belanja terutama untuk kebutuhan esensial harian seperti pulsa data, token listrik, pembayaran di SPBU, transportasi umum, dan banyak lagi, termasuk melalui kolaborasi dengan beberapa perusahaan BUMN, sehingga pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai cukup dengan membawa *handphone*. Promosi penjualan yang ditawarkan *LinkAja* sering kali dengan cashback yang bermacam ragam dari 10% hingga hingga mencapai cashback 50% dan juga diskon yang menggiurkan hingga 90%. Promosi penjualan merupakan kunci utama dalam pemasaran, bersifat jangka pendek yang dirancang untuk menarik pembelian produk atau layanan tertentu dengan lebih cepat oleh konsumen atau perdagangan [2].

Dengan berbagai fitur atau layanan yang ada di dalam aplikasi *LinkAja* tersebut tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan aplikasi *LinkAja* terhadap kepuasan pengguna, baik dari segi layanan yang ditawarkan atau kemudahan pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan berbagai ulasan di *playstore* untuk aplikasi *LinkAja* terlihat berbagai macam kritikan yang menunjukkan bahwa *LinkAja* masih banyak memiliki kelemahan. Dari data yang ada di *playstore* terdapat kira-kira sebanyak 727 ribu kritikan dimana sebagian dari kritikan tersebut ada yang berpendapat merasa kurang puas dengan aplikasi ini dikarenakan aplikasi tersebut sering terjadi masalah seperti sulit dalam mengupgrade ke premier, *bug* sistem di *LinkAja* dan lamanya proses penerimaan

setelah pembelian pulsa maupun token listrik serta masalah lainnya yang disampaikan para pengguna melalui aplikasi *google playstore*. Selain itu peneliti juga melihat rating aplikasi OVO pada *google playstore* pada tanggal 11 September 2022, dimana yang memberikan bintang 3,4, dan 5 sebanyak 80% tetapi terlihat bahwa beberapa pengguna juga memberikan bintang 1 dan 2 sebanyak 20%.

Maka dari itu pada penelitian ini, dengan memanfaatkan metode *e-servqual* karena metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [3].

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Aplikasi *LinkAja* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yang ingin diteliti sebagai berikut:

1. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *LinkAja* terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi *LinkAja* dengan menggunakan metode *E-Servqual*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi *LinkAja*, target penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi *LinkAja*.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan responden sebanyak 100 orang.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode E-*Servqual* yang menggunakan 7 dimensi yaitu: *efisiensi*, *system availability*, *fulfilment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dirumuskan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi *LinkAja* di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan pada aplikasi *LinkAja* dengan metode e-*servqual* terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui variabel mana yang perlu

diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna aplikasi *LinkAja* di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dapat membantu pihak layanan *LinkAja* dalam mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi *LinkAja* di Kota Jambi.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *LinkAja* di Kota Jambi menggunakan metode e-servqual.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Analisis adalah sekumpulan kegiatan seperti mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikategorikan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari makna dan kaitannya masing-masing. Terdapat berbagai pengertian analisis dari beberapa ahli antara lain:

Menurut Peter Salim [4] “Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya)”.

Menurut Komaruddin [5] “Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal

tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Sehingga dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan yang menguraikan suatu peristiwa menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

1.5.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen atau mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Ada beberapa pengertian kualitas layanan menurut para ahli antara lain:

Menurut Welch [6] “Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”.

Menurut Wyckof [7] “Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Hermawan [8] “Kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang harus dilakukan

oleh perusahaan agar mendapat kepercayaan dari pelanggan dimana dengan adanya kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan dapat membuat perusahaan tersebut mampu bertahan dari pesaingnya.

1.5.3 Aplikasi

Ada beberapa pengertian aplikasi menurut para ahli antara lain:

Menurut Rachmad Hakim S [9] “Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur *windows* dan permainan (*game*), dan sebagainya”.

Menurut Rahman [10] “Aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas ataupun pekerjaan, seperti aktivitas perniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, *game*, dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia”.

Jadi, dari beberapa pengertian aplikasi menurut para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi merupakan perangkat lunak (*software*) yang memanfaatkan kemampuan komputer bertujuan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan dalam memudahkan pekerjaan pengguna.

1.5.4 E-Servqual

Pada dasarnya *E-Service Quality* merupakan pengembangan dari *service quality* yang diterapkan pada sebuah media elektronik. *E-Service Quality* atau yang dikenal sebagai *E-Servqual* merupakan versi baru dari *service quality*. *E-Service*

Quality adalah pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.

Menurut Tjiptono [11] “Model *E-Servqual* adalah model kualitas jasa *online* yang paling komprehensif dan integratif. Komprehensif dan integratif dikarenakan dimensi yang dikemukakan relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik.

Dapat disimpulkan bahwa *E-Servqual* merupakan pengembangan daripada *servqual* yang mana metode ini digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna yang difokuskan ahnya untuk pengguna aplikasi.

E-service quality memiliki 7 dimensi. Adapun dimensi-dimensi dari *E servqual* adalah sebagai berikut [12] :

a. Skala layanan inti pada *E-Servqual*:

1. *Efficiency*

Kemampuan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan serta informasi yang dibutuhkan pada saat mengakses sistem.

2. *Fulfillment*

Berkaitan dengan fungsi teknis dapat tersedia dan berfungsi baik. Misal pemenuhan produk dan memberikan layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu.

3. *Reliability*

Menjelaskan tentang kemampuan pemberian layanan kepada pengguna yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

4. *Privacy*

Menjelaskan tentang keamanan layanan online dalam melindungi informasi pelanggan. Ketakutan pelanggan dalam menggunakan layanan online adalah risiko yang berhubungan dengan penyalahgunaan informasi pribadi.

b. Skala layanan pemulihan pada *E-Servqual*:

1. *Responsiveness*

Kemampuan memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika timbul masalah dan memiliki mekanisme pemberian garansi.

2. *Compensation*

Pemberian ganti rugi kepada pelanggan ketika timbul kesalahan atau kegagalan sistem.

3. *Contact*

Memberikan kemudahan komunikasi antara pelanggan dengan staf secara online atau melalui telepon ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait dengan produk dan layanan.

Skala layanan inti pada dimensi *E-Servqual* adalah berkaitan dengan operasional pada saat pelanggan mengakses *website* atau aplikasi, sedangkan untuk skala layanan pemulihan pada dimensi *E-Servqual* berkaitan dengan penanganan apabila terjadi kegagalan (*error*) pada saat mengakses *website* atau aplikasi.

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1.6.1 Alat Penelitian

Alat penelitian ini merupakan alat yang digunakan dalam melakukan penelitian. Adapun beberapa alat yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan sebagai berikut:

- a. Laptop hp, dengan spesifikasi *Processor Intel Core i3*
- b. RAM 4GB
- c. Printer
- d. Dan beberapa perangkat keras lainnya.

2. Perangkat lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan sebagai berikut:

- a. Sistem operasi *windows 10*
- b. *Microsoft word, microsoft excel, microsoft powerpoint.*
- c. *Google form*
- d. *Mendeley desktop*
- e. Aplikasi SPSS V25 dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

1.6.2 Bahan Penelitian

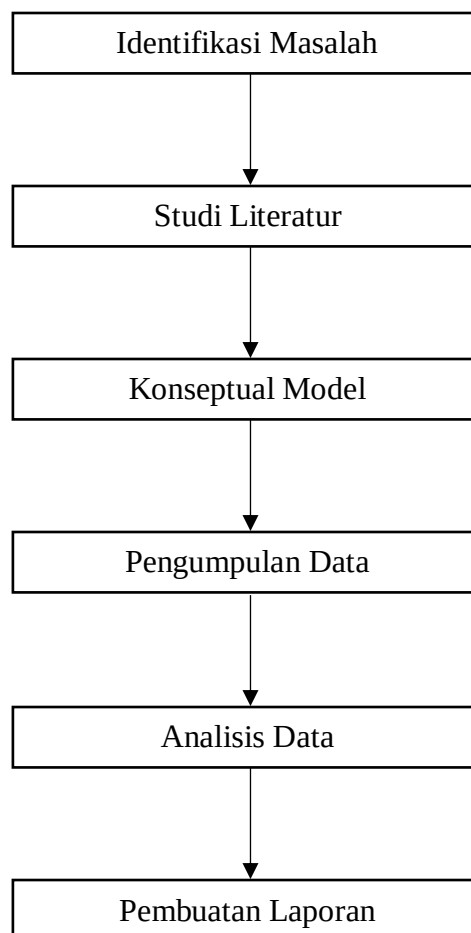
Bahan penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kertas A4

2. Data yang diperoleh pengguna aplikasi *instagram* di Kota Jambi
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

1.6.3 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan bentuk dari langkah-langkah dalam sebuah penelitian, dimana dengan menggunakan kerangka penelitian, sebuah penelitian dapat berjalan dengan baik dan terstruktur. Tahapan penelitian disajikan pada gambar dibawah ini:



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

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan atau persoalan, penyebab permasalahan sekaligus solusi untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan pada aplikasi *LinkAja*. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah agar penelitian ini terarah pada tingkat kualitas layanan pada aplikasi *LinkAja* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan aplikasi tersebut terhadap kepuasan pengguna.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari teori dan konsep dari literatur yang akurat dan sesuai dengan masalah penelitian yang diangkat, dimana penulis banyak mencari data-data dari buku maupun artikel di internet yang diperlukan untuk melakukan penelitian. Dengan demikian dapat menghasilkan suatu informasi yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah penelitian.

3. Konseptual Model

Pada tahap ini konseptual model diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Selanjutnya dengan membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar pengguna dan

dimensi kualitas yang diterima oleh pengguna *LinkAja* dengan menggunakan metode *e-servqual*.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dengan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dengan mengkaji hasil. Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, dimana tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk mengolah data menjadi sebuah informasi sehingga nantinya data tersebut dapat dipahami dan bermanfaat bagi Analyst untuk digunakan sebagai solusi dalam permasalahan maupun kesimpulan. Meliputi berbagai data yang dikumpulkan oleh penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan. Sementara data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian sejenis).

6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian yaitu pembuatan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

1.7 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																

1.8 DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. K. Sari, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan BTPN WOW terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual," *E-Journal Univ. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2019.
- [2] A. Pramezwary, J. Juliana, J. Winata, R. Tanesha, and T. Armando, "Brand Trust dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di

Masa Covid-19,” *J. Perspekt.*, vol. 19, no. 1, pp. 24–31, 2021, doi: 10.31294/jp.v19i1.9376.

- [3] Z. Ge *et al.*, “Facile synthesis of dumbbell-shaped dendritic-linear-dendritic triblock copolymer via reversible addition-fragmentation chain transfer polymerization,” *J. Polym. Sci. Part A Polym. Chem.*, vol. 45, no. 8, pp. 1432–1445, 2007, doi: 10.1002/pola.21914.
- [4] Peter Salim, “ANALISIS PELAKSANAAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA,” *J. Jur. Ilmu Pemerintah.*, vol. 3 No.3, p. 2, 2019.
- [5] Komaruddin, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEMINFORMASI AKADEMIKUNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASANPENGGUNAMENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3 No.1, p. 133, 2020.
- [6] Welch, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN PT.XYZ,” *Pros. Semin. Nas. Ekon. dan Bisnis*, vol. 1 No.1, p. 4, 2017.
- [7] Wyckof, “PENGARUH BRAND, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MEMBELI DI KEDAI KOPI GUDANG IMAJI MANADO,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6.No.4, pp. 3843–3845, 2018.
- [8] Hermawan, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4. No.1, pp. 175-182,2019.
- [9] Rachmad Hakim S, “DASHBOARD SISTEM APLIKASI PENGELOLAAN OBAT,” *Eng. Technol. Int. J.*, vol. Vol. 1 No., p. 60, 2019.
- [10] Rahman, “PERANCANGAN APLIKASI PEMANTAUAN KINERJA KARYAWAN BERBASIS ANDROID DI PT. SALESTRAD CORP. INDONESIA,” *J. Manaj. Inform. Jayakarta*, vol. 1 No.3, p. 175, 2021.
- [11] Tjiptono, “Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali,” *J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 1 No.3, p. 281, 2018.
- [12] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking,” *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017.