

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI M.TIX
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL***

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Desrina Natasya

8040190283

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 M.TIX
Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan
Metode *E-Servqual*

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Desrina Natasya
- b. NIM : 8040190283
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi, 24 Desember 2001
- e. Alamat : Jl. Sunan Bonang, RT. 32,
Kel.Simpang III Sipin, Kec.Kota
Baru
Kota Jambi
- f. No.Telepon : 082186171144
- g. Email : desrinanatasya@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era digital saat ini kemajuan teknologi dan informasi berkembang semakin pesat, hampir segala kebutuhan telah menggunakan kecanggihan teknologi. Teknologi merupakan segala sesuatu yang dapat diciptakan oleh individu atau sekelompok manusia yang memberikan manfaat dalam suatu pekerjaan. Manusia dan teknologi hidup berdampingan dan saling melengkapi kebutuhan satu dan lainnya. Dengan adanya teknologi dapat membantu kebutuhan manusia dalam memenuhi kehidupan sehari-hari agar menjadi lebih efektif dan efisien. 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 kegiatan yang dibutuhkan masyarakat salah satunya yaitu dalam pelayanan yang disediakan pada beberapa aplikasi. Aplikasi adalah program yang sengaja dibuat dan dikembangkan sebagai pemenuh kebutuhan penggunaannya dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu [1]. Beberapa pelayanan yang terdapat pada aplikasi biasanya berupa pelayanan dalam transaksi, pelayanan dalam pembelian barang bisa berupa tiket *online*, dan sebagainya. Salah satu aplikasi penyedia layanan pembelian tiket bioskop secara *online* yaitu M.TIX.

M.TIX merupakan aplikasi yang menyediakan layanan pembelian tiket bioskop secara *online*. M.TIX juga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi para pengguna dalam pembelian tiket. M.TIX dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam memesan tiket bioskop melalui perangkat *mobile* tanpa harus lama mengantri serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan berbagai fitur atau layanan yang ada pada aplikasi M.TIX, tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan aplikasi M.TIX terhadap kepuasan pengguna, baik dari segi layanan yang

ditawarkan atau kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan data dari *google playstore*, jumlah unduhan aplikasi M.TIX yang dilakukan hingga bulan september 2022 berada pada kategori lebih dari 10 juta unduhan. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengguna di Indonesia terhadap aplikasi M.TIX tergolong tinggi. Namun, berdasarkan berbagai ulasan di *playstore* untuk aplikasi M.TIX terlihat berbagai macam kritikan yang menunjukkan bahwa aplikasi M.TIX masih banyak memiliki kelemahan. Dari data yang ada di *playstore* terdapat kira-kira sebanyak 46 ribu ulasan dimana sebagian dari ulasan tersebut berpendapat merasa kurang puas dengan aplikasi ini dikarenakan permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu kegagalan dalam melakukan pembelian tiket seperti sudah membeli, melakukan transaksi dan menunggu beberapa menit ternyata kursi yang dipilih sudah ada yang mengisi sehingga dana sudah terpotong tetapi tidak mendapatkan kode pemesanan tiket. Selain itu, beberapa pengguna juga memberikan keluhan terkait kegagalan dalam membuka aplikasi, bug pada sistem, tampilan yang kurang menarik, dan minimnya metode pembayaran pada aplikasi hanya bisa melalui topup M.TIX point. Selain itu peneliti juga melihat rating aplikasi M.TIX pada *google playstore* pada tanggal 11 september 2022, dimana yang memberikan bintang 3,4, dan 5 sebanyak 60% tetapi terlihat bahwa sebagian pengguna juga memberikan bintang 1 dan 2 sebanyak 40%.

Maka dari itu pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis aplikasi M.TIX dapat dilakukan dengan menggunakan metode *E-Servqual*. *E-service quality* adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dari sebuah penyedia layanan berbasis internet meliputi pembelian dan penyampaian jasa [2]. Dimana metode *E-servqual* yang mengukur kualitas layanan elektronik dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi yaitu *eficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (akurasi janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak) [3].

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M.TIX dengan Menggunakan Metode *E-Servqual*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini sebagai berikut:

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

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah agar lebih terarah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan aplikasi M.TIX terhadap kepuasan pengguna.
2. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi M.TIX, target penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi M.TIX.
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual*.
4. Sampel hanya diambil dari pengguna aplikasi M.TIX di wilayah Kota Jambi.
5. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan responden sebanyak 100 orang.
6. Periode pengumpulan sampling dari bulan November-Desember 2022

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi M.TIX.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan pada aplikasi M.TIX dengan metode *E-servqual* terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak M.TIX untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M.TIX di Kota Jambi menggunakan metode *E-servqual*.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

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

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya [4].

Analisis merupakan kemampuan untuk menguraikan materi ke dalam bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih terstruktur dan mudah dimengerti [5].

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya [6].

Sehingga dari beberapa pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan menguraikan suatu peristiwa guna untuk mendapatkan fakta yang tepat dan mudah dipahami.

2.2 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:

Menurut Hermawan [7] "Kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat".

Menurut Wyckof [8]"Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

keinginan pelanggan”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu keunggulan atau kelebihan yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat kepercayaan dari konsumen atau pelanggan dimana dengan adanya kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan dapat membuat perusahaan tersebut mampu bertahan dari pesaingnya.

2.3 APLIKASI

Ada beberapa pengertian aplikasi menurut beberapa para ahli antara lain:

Menurut Supriyanto [9] “Aplikasi adalah program yang memiliki aktivitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu”.

Menurut Rachmad Hakim [10] “Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur *windows* dan permainan (*game*), dan sebagainya”.

Menurut Pramana [11] “Aplikasi merupakan suatu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas ataupun pekerjaan, seperti aktivitas periklanan, pelayanan, masyarakat, *game* dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia.

Sehingga dari beberapa pendapat yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan perangkat lunak yang memanfaatkan kemampuan komputer yang bertujuan untuk melaksanakan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut agar dapat membantu pengguna dalam melakukan kebutuhannya.

2.4 M.TIX

M.TIX merupakan layanan dari cineplex 21 yang merupakan salah satu perusahaan pertunjukan bioskop di Indonesia yang telah mengembangkan layanan pembelian tiket berbasis internet. Cineplex 21 membuat aplikasi buatannya sendiri dengan nama M.TIX (Cinema21) yang di rilis pada 26 Agustus 2015. M-Tix adalah layanan transaksi pembelian tiket secara online yang memiliki layanan nilai tambah untuk pelanggan 21/XXI, banyak sekali manfaat yang dapat kita rasakan dalam penggunaannya.

Cineplex 21 merupakan salah satu perusahaan pertunjukan bioskop di Indonesia yang telah mengembangkan layanan pembelian tiket berbasis internet. Hal tersebut dilakukan melalui jaringan bioskopnya yaitu cinema XXI. Layanan pembelian tiket berbasis internet ini dikenal dengan sebutan M-Tix dan memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kenyamanan dan efisiensi kepada pelanggan ketika mereka ingin membeli tiket pertunjukan film.

2.5 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan sejalan atau [12] tidak dengan tujuan penggunaannya. Ada beberapa pengertian kepuasan pengguna menurut para ahli:

Menurut Kotler [13] "Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Nasution [14] "Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi.

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya [15].

Sehingga dari beberapa pengertian mengenai kepuasan pengguna diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah suatu keadaan atau perasaan yang muncul pada saat harapan pengguna terpenuhi atau sesuai yang diharapkan.

2.5 E-SERVQUAL

2.5.1 Pengertian E-Servqual

E-service quality atau juga dikenal sebagai *E-Servqual* merupakan versi baru dari service quality (servqual). *E-servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet.

E-service quality merupakan sebuah model yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan elektronik [16].

E-service quality ialah suatu usaha pemenuhan kebutuhan manusia dan keinginan pelanggan, juga ketepatan penyampaian yang memenuhi *customers* terhadap kualitas layanan yang diberikan [17].

2.5.2 Dimensi E-Servqual

Terdapat 7 (tujuh) dimensi yang digunakan pada metode *E-Servqual*, yaitu[18]:

1. *Efficiency* (Efisiensi), suatu proses yang berkaitan dengan mengakses sebuah situs dengan mudah dan cepat.
2. *Reliability* (Ketersediaan Sistem), proses yang berhubungan dengan fungsi teknik dari sistem dapat digunakan dengan lancar.
3. *Fulfillment* (Penyelesaian), merupakan hal yang mencakup kegiatan dan transaksi yang dilakukan dapat dilakukan atau diselesaikan sesuai harapan pengguna.
4. *Privacy* (Rahasia Pribadi), berupa keamanan terhadap data pengguna seperti data belanja dan data identitas pribadi pengguna yang terjamin dan tidak

tersebar luas.

5. *Responsiveness* (Responsif), yaitu berkaitan dengan memberikan suatu informasi kepada pengguna saat ada pertanyaan dengan cepat dan tanggap.
6. *Compensation* (Kompensasi), merupakan hal berkaitan dengan pengembalian dana, biaya dalam pengiriman barang dan biaya pada penanganan sebuah produk saat terjadi masalah.
7. *Contact* (Kontak), ketersediaan *customer service* dalam melayani pengguna melalui chat online atau telepon.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang digunakan penulis, antara lain :

1. Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan sebagai berikut:

- a. Laptop dengan spesifikasi *processor intel core i5*
- b. RAM 4GB
- c. Printer dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

2. Perangkat lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan sebagai berikut :

- a. Sistem operasi *windows 10*
- b. *Microsoft Office Word , microsoft excel, microsoft powerpoint.*
- c. *Google form*
- d. *Mendely desktop*
- e. Aplikasi SPSS dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

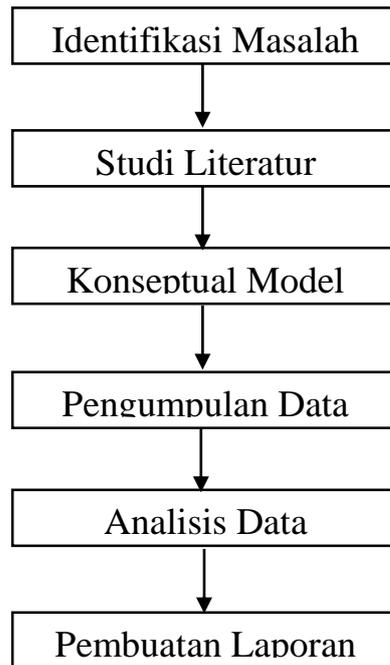
3.2 Bahan Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa bahan yang digunakan penulis, antara lain :

1. Kertas A4
2. Data yang diperoleh pengguna aplikasi M.TIX di Kota Jambi
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

3.3 Metode 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 berikut.



Gambar 1.6.3 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 M.TIX. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi M.TIX.

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-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Selanjutnya dengan membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima oleh pengguna M.TIX dengan menggunakan metode *E-servqual*. Dalam penelitian ini penulis hanya menganalisis kesenjangan antara harapan dengan persepsi pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data. Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data berupa kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi M.TIX.

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.

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] 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.
- [2] Angraini and N. Hermaini, "Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018.
- [3] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [4] R. Y. Endra and D. Prasetya, "Analisis Perbandingan Teknik SEO Antara Google Webmaster Dan Bing Master Menggunakan Gap Analisis," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 8, no. 1, 2017, doi: 10.36448/jsit.v8i1.863.
- [5] H. Ruwaida, "Proses Kognitif dalam Taksonomi Bloom Revisi : Analisis Kemampuan Mencipta (C6) Pada Pembelajaran Fikih Di MI Miftahul Anwar Desa Banua Lawas," *Al-Madrasah J. Pendidik. Madrasah Ibtidaiyah*, vol. 4, no. 1, p. 51, 2019, doi: 10.35931/am.v4i1.168.
- [6] O. Foreman, Indra, "Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa," *J. Eksek.*, vol. 3, no. 3, pp. 1–8, 2019.
- [7] 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, doi: 10.36226/jrmb.v4i1.251.
- [8] B. D. Wyckof, B. Lumanauw, and F. Roring, "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. 3843–3852, 2018.

- [9] Supriyanto, “Pengembangan Aplikasi Pembelajaran Ineraktif Teknik Bermain Piano Berbasis Multimedia di Lembaga Kursus Musik ‘Ethnictro’ Yogyakarta,” *J. Inform.*, 2015.
- [10] R. H, “Pengembangan Aplikasi E-Commerce Menggunakan Metode WISDM (Web Information System Developmnet Methodology) (Studi Kasus: Pt. Sinar Jati Meubel Bandar Lampung),” *J. Cendikia*, vol. 14, no. 2, pp. 8–15, 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.dcc.ac.id/index.php/JC/article/view/4>
- [11] B. Pramana and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk,” *Systematics*, vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2019.
- [12] A. Supriyatna, “Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework,” *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [13] Kotler, “Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8496–8505, 2019.
- [14] Nasution, “Analisis Pengaruh Kualitas Website UMS Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WebQual 4.0,” *Neliti.Com*, no. 1, p. 43, 2018, [Online]. Available: <https://www.neliti.com/publications/252012/analisis-pengaruh-kualitas-layanan-website-drpd-jawa-timur-terhadap-kepuasan-pen>
- [15] C. Wulandari, E. Elmayati, and Y. Citra, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces,” *J. Teknol. Inf. Mura*, vol. 12, no. 02, pp. 118–130, 2020, doi: 10.32767/jti.v12i02.1042.
- [16] N. D. Pawesti, Y. Rohayati, and R. Aurachman, “ANALISIS KEBUTUHAN PELANGGAN UNTUK PEMBELAJARAN JARAK JAUH MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA UNIVERSITAS TELKOM DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI E-SERVQUAL , Microsoft Office Power Point dan E-Library .,” vol. 3, no. 2, pp. 2957–2963, 2016.

- [17] Febriani Rana Farras and Cahya Budy Septyan, “Pengaruh E-Service Quality Dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Shopee-Food (Studi Pada Mahasiswa Aktif Feb Unesa),” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 10, no. 1, pp. 1658–1668, 2022.
- [18] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetio, and R. Andespa, “Analisis kualitas layanan E-Commerce shoppe terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode E-Servqual di pekan baru,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020.