

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI IKALTIM MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY PADA PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Muhammad Ilyas Setiawan¹, Heny Pratiwi², Bartolomius Harpad³

Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

email: mhmdilyas46@gmail.com

Abstrak

Muhammad Ilyas Setiawan, 2024, Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi iKaltim Menggunakan Metode *E-Service Quality* Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Skripsi Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma. Pembimbing Utama Dr Heny Pratiwi S.Kom., M.Pd., M.TI., Pembimbing Pendamping Bartolomius Harpad, S.Kom., M.Kom. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan Aplikasi iKaltim dan mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna Sistem Informasi Simpator berdasarkan variabel-variabel pada metode *E-Service Quality*. Metode *E-Service Quality* merupakan metode yang dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan sebuah sistem informasi iKaltim. Metode yang digunakan 6 variabel yaitu *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*. Hasil yang didapat dari analisis kepuasan pengguna penerapan perpustakaan digital aplikasi iKaltim adalah untuk mengetahui pengaruh dari penerapan iKaltim terhadap penerapannya.

Kata kunci: Analisis, Kepuasan Pengguna, Metode *E-Service Quality*.

1. Pendahuluan

Perpustakaan adalah sebuah tempat atau institusi yang menyediakan akses kepada berbagai koleksi bahan bacaan, seperti buku, majalah, jurnal, dan media lainnya, yang bisa dipinjam atau digunakan secara temporer oleh masyarakat umum atau anggota yang terdaftar. Perpustakaan memiliki peran penting dalam pendidikan, penelitian, dan pengembangan pribadi, serta mempromosikan budaya literasi di masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dalam pengelolaan perpustakaan. Di era digital saat ini, aplikasi perpustakaan elektronik semakin populer dan menjadi alternatif efektif dalam menyediakan akses informasi bagi pengguna. Salah satu aplikasi perpustakaan elektronik yang diperkenalkan di Kalimantan Timur adalah aplikasi iKaltim. Aplikasi ini memberikan akses cepat dan mudah kepada pengguna untuk memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Perpustakaan digital iKaltim, yang dikembangkan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia, disebut

merupakan media yang menjadi alat untuk meningkatkan budaya gemar membaca masyarakat.

Mengingat keberadaan iKaltim dinilai dapat memudahkan masyarakat mengakses buku bacaan ketimbang harus datang ke perpustakaan konvensional. Dengan iKaltim masyarakat cukup menggunakan *smartphone* sudah bisa membaca berbagai buku bacaan yang dibutuhkan. Diharapkan bisa membantu, sehingga meningkatkan minat baca generasi muda sebagai calon penerus estafet pembangunan.

Aplikasi perpustakaan digital iKaltim dapat mempercepat masyarakat dalam proses peminjaman buku di perpustakaan, kapan saja di mana saja. Ribuan buku-buku bacaan dapat dibaca pada aplikasi iKaltim secara gratis tanpa dipungut biaya sepeser pun. Bahkan, hal yang paling menarik dari aplikasi iKaltim ini adalah bagi masyarakat senang membaca dan menulis, bisa menerbitkan buku, ataupun karya tulisannya di aplikasi iKaltim ini, karena aplikasi ini menjadi media yang sangat baik dalam mempublikasikan karya untuk dibaca di seluruh masyarakat Kalimantan Timur, Indonesia bahkan sampai mancanegara. Layaknya perpustakaan pada umumnya, aplikasi yang sudah

berbasis media sosial ini juga menerapkan sistem pinjam dan kembali untuk setiap buku-buku bacaan. Pada proses peminjaman buku, masyarakat cukup mendaftarkan *email* yang dimilikinya untuk registrasi.

Penting untuk memahami tingkat pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi iKaltim guna meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi iKaltim dengan menggunakan konsep *e-service quality*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi IKaltim Menggunakan Metode *E-Service Quality* Pada Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur”.

2. TINJUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi ikaltim menggunakan metode *e-service quality* pada Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi iKaltim.

Menurut Jessica Triana, Aslamia Rosa (2024), Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *e-service quality* terhadap kepuasan konsumen pada I Am Geprek Benu Palembang melalui kanal ShopeeFood minimal 1 kali dalam kurun 4 bulan terakhir (Januari-April 2023) secara parsial dan simultan, serta untuk mengetahui variabel *e-service quality* yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada I Am Geprek Benu Palembang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling serta menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 23. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert berjumlah 140 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji parsial (uji t) variabel *e-service quality* pada dimensi

efficiency (X1), fulfillment(X2), (X4), responsiveness (X5), compensation (X6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji simultan (uji F) membuktikan bahwa dimensi efficiency (X1), fulfillment (X2), system availability (X3), privacy (X4), responsiveness (X5), compensation (X6), dan contact (X7) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

Menurut Titik Yuliana, Eddy Soegiarto, Adisthy Shabrina Nurqamarani (2019), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh E Service Quality yang meliputi Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Responsif, dan Kontak dengan Pelanggan Kepuasan pada pengguna Aplikasi EMOS (Enseval Mobile Order System). Dasar Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Manajemen Pemasaran, *E-Service Quality* dan Pelanggan Kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah 266 apotek dan sampel yang diambil sebanyak 73 apotek dengan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan oleh menyebarkan kuesioner online dengan menggunakan skala likert untuk mengukur setiap indikator variabel independen dan dependen. Alat analisis yang digunakan adalah linear berganda regresi. Hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality* yang mencakup Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, dan Kontak berpengaruh signifikan secara simultan (simultan) terhadap Kepuasan Pelanggan. Tes t menunjukkan bahwa variabel independen; keandalan dan kontak mempengaruhi kepuasan pelanggan sedangkan variabel *Efficiency, Fullfilment, Privacy* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi EMOS (*Enseval Mobile Order System*).

Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode *E-Service Quality* yang dimana menganalisis data kepuasan pengguna menggunakan aplikasi iKaltim sebagai objek penelitian, dengan menggunakan Perpustakaan Daerah Kalimantan Timur sebagai tempat penelitian analisis tersebut dengan menggunakan skala

pengukuran yaitu skala likert dengan memberikan beberapa pertanyaan berbentuk kuisioner.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Populasi yang digunakan yaitu pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Responden dari perpustakaan terdiri dari mahasiswa dan masyarakat umum., kemudian diambil beberapa sampel dengan menggunakan *simple random sampling*. Untuk menentukan populasi dari berapa banyak yang mengunduh aplikasi iKaltim yaitu 10.000, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Rumus slovin merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung sampel dari responden yang ada.

Pada penelitian ini akan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi iKaltim dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dengan menggunakan 6 Variabel yang ada pada E-Service Quality yaitu, *Efficiency* (Efisiensi), *Fulfillment* (Pemenuhan), *System Availability* (Ketersediaan Sistem), *Privacy* (Keamanan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Contact* (Kontak)

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis dengan alat bantu aplikasi SPSS 25. Adapun pengujian yang dilakukan yaitu validitas, reliabilitas, analisis linear berganda, uji t, uji f, dan Koefisien Determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini populasi yang menjadi pengumpulan data adalah pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur responden dari perpustakaan terdiri dari mahasiswa dan masyarakat umum. Kuesioner yang akan digunakan adalah *Google Form* ini merupakan kuesioner *online* agar membuat data responden. Untuk menentukan populasi dari berapa banyak yang mengunduh aplikasi iKaltim yaitu 10.000, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan batas atau tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditoleransi

(ditentukan sebesar 10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10000}{1 + 10000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10000}{1 + 10000(0,01)}$$

$$n = \frac{10000}{1 + 100}$$

$$n = \frac{10000}{101}$$

$$n = 99,09$$

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, menurut Ghazali (2018). uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Tabel 4.1 Uji Validitas

| Kode Indikator | R-Hitung | R- Tabel | Keterangan |
|----------------|----------|----------|------------|
| X1.1 | 0,736 | 0,1663 | Valid |
| X1.2 | 0,745 | 0,1663 | Valid |
| X1.3 | 0,731 | 0,1663 | Valid |
| X2.1 | 0,651 | 0,1663 | Valid |
| X2.2 | 0,626 | 0,1663 | Valid |
| X2.3 | 0,706 | 0,1663 | Valid |
| X3.1 | 0,609 | 0,1663 | Valid |
| X3.2 | 0,680 | 0,1663 | Valid |
| X3.3 | 0,702 | 0,1663 | Valid |
| X4.1 | 0,638 | 0,1663 | Valid |
| X4.2 | 0,643 | 0,1663 | Valid |
| X5.1 | 0,754 | 0,1663 | Valid |
| X5.2 | 0,741 | 0,1663 | Valid |
| X6 | 0,751 | 0,1663 | Valid |
| Y | 0,696 | 0,1663 | Valid |

Sumber : Hasil Uji Validitas Pada SPSS 25

Saat melakukan pengujian validitas setiap variabel yang digunakan diuji satu-persatu. Suatu variabel bisa dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar r_{tabel} .

Rumus mencari r_{tabel} $df = n-2$

$$df = 99 - 2$$

$$df = 97$$

jadi nilai $df = 97$ pada signifikan 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik diperoleh nilai **0,1663**.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018), yaitu jika koefisien *Cronbach Alpha* > 0,70 maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

| Kode Indikator | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|----------------------------|-------------------------|--------------|
| <i>Efficiency</i> | 0,871 | Reliabilitas |
| <i>Fulfilment</i> | 0,878 | Reliabilitas |
| <i>System Availability</i> | 0,873 | Reliabilitas |
| <i>Privacy</i> | 0,885 | Reliabilitas |
| <i>Responsiveness</i> | 0,870 | Reliabilitas |
| <i>Contact</i> | 0,892 | Reliabilitas |
| Kepuasan Pengguna | 0,897 | Reliabilitas |

Sumber : Hasil Uji Validitas Pada SPSS 25

Tampilan variabel setelah dilakukan uji reliabilitas bahwa suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70

3. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y). Analisis regresi linear berganda terdiri dari (Uji t dan Uji F).

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .806 | .453 | | 1.779 | .078 |
| | Efficiency | .054 | .050 | .150 | 1.085 | .281 |
| | Fulfilment | .002 | .047 | .006 | .049 | .961 |
| | System Availability | -.004 | .051 | -.009 | -.075 | .941 |
| | Privacy | .119 | .063 | .204 | 1.903 | .060 |
| | Responsiveness | .208 | .072 | .384 | 2.871 | .005 |
| | Contact | .036 | .104 | .039 | .343 | .732 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Gambar 4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

berikut ini adalah hasil pengujian uji analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan:

$$Y = 0,806 + 0,054X_1 + 0,002X_2 + 0,004X_3 + 0,119X_4 + 0,208X_5 + 0,036X_6 + e$$

Nilai konstanta dari hasil uji menunjukkan bahwa apabila variabel dependen (*efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact*) bernilai 0, maka variabel kepuasan pengguna akan

mengalami peningkatan sebesar 0.806. Jika dimensi *efficiency* meningkat sebesar 1%, maka variabel kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.054.

Jika dimensi *fulfilment* meningkat sebesar 1%, maka variabel kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0.002.

Jika dimensi *system availability* menurun 1%, maka kepuasan pengguna juga akan mengalami penurunan sebesar -0.004.

Jika dimensi *privacy* meningkat sebesar 1%, maka variabel kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0.119.

Jika dimensi *responsiveness* meningkat sebesar 1%, maka variabel kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0.208.

Jika dimensi *contact* meningkat sebesar 1%, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0.036.

4. Uji Parsial Linear Berganda (Uji t)

Uji t untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh variabel terikat secara parsial dalam menjelaskan variabel bebas. Jika nilai Signifikan lebih kecil dari 0,05 maka artinya variabel independen secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Variabel *efficiency* (X1)

Hipotesis :

- H0 : Tidak ada pengaruh hubungan antara variabel *efficiency* terhadap variabel Kepuasan.

- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *efficiency* terhadap variabel kepuasan.

Variabel *fulfilment* (X2)

Hipotesis :

- H0 : Tidak ada pengaruh hubungan antara variabel *fulfilment* terhadap variabel Kepuasan.

- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *fulfilment* terhadap variabel kepuasan.

Variabel *System Availability* (X3)

Hipotesis :

- H0 : Tidak ada pengaruh hubungan antara variabel *System Availability* terhadap variabel Kepuasan.

- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *System Availability* terhadap variabel kepuasan.

Variabel Privacy (X4)

Hipotesis :

- H0 : Tidak ada pengaruh hubungan antara variabel *privacy* terhadap variabel Kepuasan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *privacy* terhadap variabel kepuasan.

Variabel Responsiveness (X5)

Hipotesis :

- H0 : Tidak ada pengaruh hubungan antara variabel *responsiveness* terhadap variabel Kepuasan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan.

Variabel Contact (X6)

Hipotesis :

- H0 : Tidak ada pengaruh hubungan antara variabel *contact* terhadap variabel Kepuasan.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *contact* terhadap variabel kepuasan.

5. Uji Simultan Linear Berganda (Uji f)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 20.489 | 6 | 3.415 | 13.260 | .000 ^b |
| | Residual | 23.693 | 92 | .258 | | |
| | Total | 44.182 | 98 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 b. Predictors: (Constant), Contact, Fullfilment, Privacy, System Availability, Responsiveness, Efficiency

Gambar 4.2 Uji F

Hasil uji f bisa dikatakan adanya pengaruh secara simultan apabila nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Selain itu juga bisa dilihat dari jika nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Rumus mencari nilai Ftabel = (k ; n - k)

Ftabel = F (k; n-k)

Ftabel = 6 ; 99 - 6

Ftabel = 6 ; 93 = **2,20**

uji F dapat dilihat dari nilai Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan signifikan. Artinya terdapat pengaruh simultan antara variabel Y (kepuasan) dengan variabel X1 (*efficiency*), X2 (*fullfilment*), X3

(*system availability*), X4 (*privacy*), dan X5 (*responsiveness*), dan X6 (*contact*). Nilai dari Fhitung 13,260 dan nilai Ftabel 2,20 artinya nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel, maka variabel *efficiency*, *fullfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness* dan *contact* berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik dari nilai Sig ataupun dari nilai Ftabel variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .681 ^a | .464 | .429 | .507 |

a. Predictors: (Constant), Contact, Fullfilment, Privacy, System Availability, Responsiveness, Efficiency

Gambar 4.3 Uji R

Hasil uji R pada gambar 4.14 diperoleh R square berada diantara 0 - 1 sebesar 0,464 atau 46,4%. Yang artinya, kemampuan variabel independen (*efficiency*, *fullfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness* dan *contact*) berkontribusi terhadap variabel dependen (kepuasan) sebesar 46,4% sedangkan sisanya berhubungan dengan faktor lain atau variabel lain yang tidak termasuk dalam analisis regresi berganda.

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji t analisis data yang dilakukan pada penelitian *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi iKaltim, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *System Availability* (X3) *Privacy* (X4), *Contact* (X6) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi iKaltim, sedangkan Dimensi *Responsiveness* (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi iKaltim.

Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna yaitu *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *System Availability* (X3), *Privacy* (X4),

Resposiveness (X5), dan *Contact* (X6) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna.

8. Saran

Saran yang diperoleh dan dapat disampaikan adalah untuk selalu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi iKaltim dengan terus memperhatikan variabel *Efficiency* (X1), *Fullfilment* (X2), *System Availability* (X3), *Privacy* (X4), *Resposiveness* (X5), dan *Contact* (X6) karena 6 variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Saran dari hasil penelitian, agar lebih meningkatkan kualitas pada variabel yang tidak signifikan karena dari ketujuh dimensi pada variabel *e-service quality* hanya terdapat satu variabel yang signifikan, dikarenakan adanya akses di desktop sedikit lebih lambat dan terdapat kendala pada saat login. Selayaknya kualitas pelayanan elektronik aplikasi iKaltim perlu ditingkatkan.

9. Daftar Pustaka

- Triana, J., & Rosa, A. (2024). Analisis E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada I Am Geprek Bensu. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 2667-2685.
- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708-720. <http://ejournalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/385>
- Yuliana, T., Soegiarto, E., & Nurqamarani, A. S. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Emos (*Enseval Mobile Order System*) Pada Pt. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Samarinda. *RJABM (Research Journal of Accounting and Business Management)*, 3(2), 283-296. <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/RJABM/article/view/4430>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- Ghozali, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*.
- Lokapitasari Belluano, Poetri Lestari dkk. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework." *ILKOM Jurnal Ilmiah* 11(2): 118–28.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal manajemen*, 13(1), 55-62.
- Ibrahim, A., Elisa, F. S., Fernando, J., Salsabila, L., Anggraini, N., & Arafah, S. N. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), 302-311.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3.1 (2020): 131-143.
- Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra. (2015). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Akbar, Gilang Hamzah. "Analisa kepuasan pengunjung terhadap kualitas jasa perpustakaan kota x dengan metode service quality." (2019): 13-24.

- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96-102.
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2020). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) dengan SMARTPLS (partial least square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1(1).
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis regresi linier berganda dalam estimasi produktivitas tanaman padi di Kabupaten Karawang.
- Rusmini, Rusmini. (2022). Pelatihan Dan Pendampingan Mahasiswa Diploma III Analisis Kesehatan UNUSU Mengola Data Penelitian Berbantuan SPSS. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>.
- Zein, S dkk. (2022). "pengolahan dan analisis data kuantitatif menggunakan SPSS." *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran* 4: 3–12.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis regresi linier berganda dalam estimasi produktivitas tanaman padi di Kabupaten Karawang.
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>.
- Nasser, M., Islam, R., Abidin, I. S. Z., Azam, M., & Prabhakar, A. C. (2015). Analysis of E-service Quality through Online Shopping. *Research Journal of Business Management*, 9(3), 422–442. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2015.422.442>.
- Hakam, F. (2016). Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>).