

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY MITSUBISHI
MOTORS ID MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Nazla Divaliany Putri

NIM 09031181924014

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JUNI 2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY MITSUBISHI
MOTORS ID MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY***

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

**Nazla Divaliany Putri
09031881924014**

Palembang, Juni 2023

Pembimbing I,



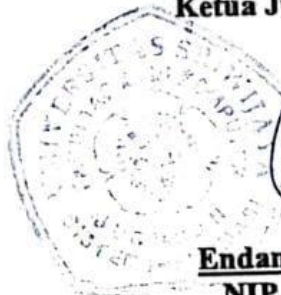
**Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001**

Pembimbing II,



**Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
NIP. 198909262022032009**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nazla Divaliany Putri

NIM : 09031181924014

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi My Mitsubishi

Motors ID Menggunakan Metode *Mobile Service Quality*

Hasil Pengecekan Ithentiaace/ Turnitin : 12%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/ plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Juni 2023



Nazla Divaliany Putri
NIM. 09031181924014

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Mei 2023

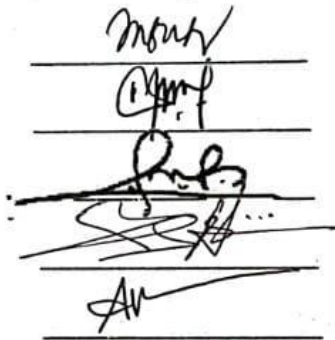
Nama : Nazla Divaliany Putri

NIM : 09031181924014

Judul : Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi My Mitsubishi Motors ID
Menggunakan Metode *Mobile Service Quality*

Tim Penguji:

1. Pembimbing I : Nabila Rizky Oktadini, M.T.
2. Pembimbing II : Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
3. Ketua Penguji : Dr. Ermatita, M.Kom.
4. Penguji I : Yadi Utama, M.Kom.
5. Penguji II : Allsela Meiriza, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“See! Many ups and downs have passed. So, don’t worry to the next. Trust to yourself, everything will pass with effort and prayer”

Skripsi ini saya persembahkan:

Pertama, untuk diri saya sendiri sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Kedua, untuk Ayah dan Bunda tercinta sebagai salah satu bentuk sayang dan cinta yang tiada terhingga karena telah memberikan segalanya bagi saya dengan tulus dan penuh keikhlasan, serta senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan sepenuh hati.

Ketiga, untuk adik dan keluarga besar tercinta yang telah menjadi *support system* terbaik, selalu memberikan dukungan, semangat serta motivasi.

Saya harap, karya ini dapat menjadi salah satu hal yang membanggakan bagi kalian semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena Berkat Rahmat dan Hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi My Mitsubishi Motors ID Menggunakan Metode *Mobile Service Quality*” .

Skripsi ini dibuat sebagai langkah akhir berupa laporan dari hasil penelitian yang telah dilakukan Penulis, serta hasil skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, tentu tidak mudah dan menjadi tantangan serta pembelajaran tersendiri bagi Penulis. Pada penulisan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, Penulis banyak mendapatkan doa, bimbingan, dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak. Maka dari itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT atas segala nikmat sehat dan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Kedua orang tua Penulis, Ayah dan Bunda atas segala doa, dukungan moral maupun material, serta curahan kasih sayang yang tak terhingga selama ini.
3. Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

5. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 skripsi yang bersedia meluangkan waktu dan bimbingan ilmunya, serta membimbing hingga laporan akhir skripsi ini.
7. Ibu Putri Eka Sevtyuni, M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 skripsi yang bersedia meluangkan waktu dan bimbingan ilmunya, serta membimbing hingga laporan akhir skripsi ini.
8. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., Bapak Yadi Utama, M.Kom., dan Ibu Allsela Meiriza, M.T. selaku tim penguji yang telah memberikan penilaian beserta saran dalam melengkapi Tugas Akhir Penulis.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu kepada Penulis selama masa perkuliahan.
10. Staf administrasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah membantu Penulis dalam hal administrasi sehingga Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan lancar.
11. Mbah Akung dan Mbah Uti yang selalu memberikan doa dan dukungan moral maupun material kepada Penulis.
12. Keluarga besar R. Matcik Hasan yang selalu memberikan doa dan dukungan moral maupun material kepada Penulis.
13. Adik tersayang Nandana Divoryano Putra dan sepupu Penulis Neysia, Fathan, Arka, Bayu, Fadhil yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada Penulis.

14. Uung, Pebi, Kiki, Mita, Nadila, Sherly, Ceka selaku teman baik Penulis yang selalu menjadi tempat bercerita dan bermain, serta selalu memberikan semangat, doa, masukan, dan dukungan kepada Penulis.
15. Mumut, Nora, Ajeng, Rizky selaku teman terdekat Penulis sejak awal perkuliahan yang selalu menyemangati satu sama lain. Terutama Taaja Meisafatira Ardia yang berjuang bersama hingga penyelesaian skripsi ini.
16. Teman-teman seperjuangan Sireg B 2019 yang saling membantu dan menyemangati selama masa perkuliahan.
17. Teman-teman BEM KM Fasilkom Unsri, terutama Dinas Pengabdian Masyarakat yang telah menjadi tempat belajar dan bertumbuh semasa kuliah.
18. Pihak-pihak lain yang ikut serta membantu penulis dalam melakukan penelitian dan penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik di kemudian hari.

Palembang, Juni 2023
Penulis,

Nazla Divaliany Putri
NIM. 09031181924014

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY MITSUBISHI
MOTORS ID MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY***

Oleh

Nazla Divaliany Putri

09031181924014

ABSTRAK

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi adalah pada sektor industri otomotif. Dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi, PT Mitsubishi Motors selaku distributor resmi kendaraan Mitsubishi di Indonesia menciptakan aplikasi My Mitsubishi Motors ID berbasis *mobile* untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi seputar produk dan layanan Mitsubishi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID dari perspektif pengguna menggunakan metode *mobile service quality* berdasarkan sembilan dimensi yaitu *Efficiency, System Availability, Content, Privacy, Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Contact, dan Billing*. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi My Mitsubishi Motors ID memiliki keseluruhan nilai kinerja sebesar 3,238 dan nilai kepentingan sebesar 3,695 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,457. Secara keseluruhan nilai kualitas layanan aplikasi adalah 0,876. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi My Mitsubishi Motors ID belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna karena memiliki nilai gap kurang dari 0 dan belum bisa dikatakan baik karena memiliki nilai kualitas kurang dari 1.

Kata Kunci: Aplikasi My Mitsubishi Motors ID, Kualitas Layanan, *Mobile Service Quality*, Pengukuran.

**SERVICE QUALITY MEASUREMENT OF MY MITSUBISHI MOTORS
ID APPLICATION USING MOBILE SERVICE QUALITY METHOD**

By

Nazla Divaliany Putri

09031181924014

ABSTRACT

One of the uses of information technology is in the automotive industry sector. In following the development of information technology, PT Mitsubishi Motors as the official distributor of Mitsubishi vehicles in Indonesia created the mobile-based My Mitsubishi Motors ID application to make it easier for the public to obtain information about Mitsubishi products and services. This study aims to determine the service quality of the My Mitsubishi Motors ID application from the perspective of users using the mobile service quality method based on nine dimensions, namely Efficiency, System Availability, Content, Privacy, Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Contact, and Billing. The type of research used is quantitative with purposive sampling techniques. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who were processed using the SPSS 26 application. The results of the analysis showed that the My Mitsubishi Motors ID application had an overall performance value of 3.238 and an importance value of 3.695 so that a gap value of -0.457 was obtained. The overall service quality score of the application is 0.876. Based on the results of the study, it can be concluded that the My Mitsubishi Motors ID application has not met the expectations desired by users because it has a gap value of less than 0 and cannot be said to be good because it has a quality value of less than 1.

Keywords: Measurement, Mobile Service Quality, My Mitsubishi Motors ID Application, Quality of Service.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Industri Otomotif.....	8
2.3 Aplikasi My Mitsubishi Motors ID	10
2.3.1 Fitur Aplikasi	11
2.4 Kualitas Layanan	14
2.5 <i>Mobile Service Quality</i>	15
2.5.1 Definisi <i>Mobile Service Quality</i>	15
2.5.2 Dimensi <i>Mobile Service Quality</i>	16
2.6 Survei.....	17
2.6.1 Metode Survei	17
2.6.2 Tujuan Survei	18
2.6.3 Jenis-jenis Penelitian Survei	19
2.6.4 Metode Pengumpulan Data Survei.....	19

2.7	Populasi	21
2.8	Sampel	22
2.8.1	Definisi Sampel	22
2.8.1	Teknik Pengambilan Sampel	23
2.9	Teknik Pengujian Data	25
2.9.1	Uji Validitas	25
2.9.2	Uji Reliabilitas	26
2.9.3	Uji Paired Sample T-Test	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	28
3.2	Objek Penelitian	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data	32
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4.1	Populasi	33
3.4.2	Sampel	33
3.5	Model Konseptual	34
3.5.1	Dimensi Penelitian	35
3.6	Instrumen Penelitian	39
3.7	Teknik Pengolahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	41
4.2	Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i>	44
4.2.1	Uji Validitas	44
4.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.2.3	Uji Paired Sample T-Test	47
4.3	Analisis Demografi Responden	52
4.3.1	Jenis Kelamin	52
4.3.2	Usia	53
4.3.3	Jenis Pekerjaan	53
4.3.4	Domisili	54
4.3.5	Lama Penggunaan Aplikasi	55

4.4	Hasil Pengolahan Data	55
4.4.1	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	55
4.4.2	<i>Ranking</i> Gap Analysis.....	61
4.4.3	Kualitas Layanan.....	65
4.5	Analisis Hasil	65
4.5.1	Analisis Metode	65
4.5.2	Analisis Gap Item.....	66
4.5.3	Analisis <i>Ranking</i> Gap Item	68
4.5.4	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kepentingan.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Penilaian Kinerja.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Paired Sample T-Test</i>	48
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan <i>Gap Analysis</i>	55
Tabel 4.7 Ranking <i>Gap Analysis</i>	62
Tabel 4.8 Kualitas Layanan Tiap Dimensi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi My Mitsubishi Motors ID.....	11
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.....	53
Gambar 4.3 Diagram Jenis Pekerjaan Responden.....	53
Gambar 4.4 Diagram Domisili Responden.....	54
Gambar 4.5 Kategori Domisili Responden.....	54
Gambar 4.6 Diagram Penggunaan Aplikasi.....	55

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Kualitas Layanan.....	15
Rumus 2.2 Skor Gap.....	17
Rumus 2.3 Lemeshow.....	22
Rumus 2.4 Uji Validitas.....	25
Rumus 2.5 Uji Reliabilitas.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Google Form Kuesioner	A-1
Lampiran 2 Data Responden.....	B-1
Lampiran 3 Hasil Pengecekan <i>Software Ithenticate/Turnitin</i>	C-1
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	D-1
Lampiran 5 Berita Acara Ujian Komprehensif.....	E-1
Lampiran 6 Daftar Hadir Ujian Komprehensif.....	F-1
Lampiran 7 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi selalu berdampingan dengan meningkatnya kecerdasan manusia, sehingga tercipta beragam inovasi teknologi terbaru. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi adalah pada sektor industri otomotif. Industri otomotif menggunakan teknologi informasi dalam perancangan, produksi, dan pemasaran untuk meningkatkan produktivitas serta penurunan biaya. Dalam satu tahun terakhir, berbagai pencapaian telah ditunjukkan oleh industri otomotif di Indonesia yang berusaha menciptakan momentum pemulihan di tahun 2022, setelah tahun 2020 sampai tahun 2021 terpuruk akibat pandemi. Berdasarkan data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO), Mitsubishi Motors menempati posisi keempat dalam predikat merek mobil terlaris di Indonesia selama tahun 2022.

Salah satu strategi yang digunakan oleh Mitsubishi Motors dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah menciptakan aplikasi My Mitsubishi Motors ID (MID) berbasis *mobile* yang digunakan untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi seputar produk dan layanan Mitsubishi Motors di Indonesia. Sejak diluncurkan pada Oktober 2017 hingga saat ini, aplikasi MID telah diunduh lebih dari 100 ribu kali. Aplikasi MID telah menjadi andalan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kepuasan pelanggan tercipta berdasarkan pengalaman pengguna terkait dengan kualitas layanan yang sesuai dengan ekspektasi. Melihat sangat pesatnya persaingan bisnis saat ini, kepuasan pelanggan bukan merupakan hal yang mudah untuk dipertahankan. Hal tersebut berkaitan dengan kualitas layanan yang tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, namun berdasarkan sudut pandang penilaian pelanggan.

Data rating dan *review* aplikasi My Mitsubishi Motors ID pada *Google Play Store* menunjukkan bahwa hampir 40% *reviewers* memberikan komentar negatif mengenai layanan aplikasi seperti gagal melengkapi data, beberapa menu yang tidak *update*, dan sistem *booking online* yang tidak sesuai. Komentar serupa juga disampaikan oleh *reviewers* pada *App Store*, yaitu aplikasi yang berjalan lambat dan data yang tidak *update* secara *real time*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi My Mitsubishi Motors ID belum sepenuhnya maksimal.

Mobile Service Quality merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan melalui aspek persepsi dan ekspektasi pengguna. Metode ini memiliki dimensi yang lebih spesifik dibandingkan *Service Quality* dan *E-Service Quality*. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Martantiani (2019), menyatakan bahwa *Mobile Service Quality* sesuai untuk digunakan dalam mengukur kualitas layanan aplikasi berbasis *mobile* .

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan aplikasi menggunakan metode *Mobile Service Quality* dengan judul penelitian: **"Pengukuran Kualitas Layanan**

Aplikasi My Mitsubishi Motors ID Menggunakan Metode *Mobile Service Quality*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara mengukur kualitas layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID menggunakan metode *Mobile Service Quality*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID dari perspektif pengguna menggunakan metode *Mobile Service Quality*.
2. Untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan pada layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian adalah:

1. Dapat mengetahui bagaimana hasil penerapan metode *Mobile Service Quality* untuk mengukur kualitas layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID.
2. Dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar pembahasan terfokus sehingga tujuan penelitian tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Lingkup penelitian ini dibatasi pada pengukuran layanan aplikasi My Mitsubishi Motors ID versi *mobile* 2.5.5.
2. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi My Mitsubishi Motors ID, tanpa membedakan berdasarkan wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, N. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Provider Internet By.U Menggunakann Metode Mobile Service Quality*. Universitas Jember.
- Almantara, I. P. S., Sudarma, M., & Swamardika, I. B. A. (2021). *Penilaian Tingkat Kepuasan Layanan Produk/Jasa dengan Metode Service Quality Model. Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 223. <https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p06>.
- Audrey, E. I. (2022). *Pengukuran Dan Pemetaan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Media Layanan Berita Dengan Menggunakan Dimensi Mobile App Service Quality (MASQ)*. Universitas Gadjah Mada.
- Danuri, & Maisaroh, S. (2019). *Metodologi Penelitian*.
- Darmawan, A. K., Siahaan, D. O., Susanto, T. D., Hoiriyah, Umam, B. A., & Anwari. (2020). E-Service Quality Assesment of Mobile-based Smart Regency with M-S-QUAL Approach. *2020 3rd International Conference on Information and Communications Technology, ICOIACT 2020*, 212–217. <https://doi.org/10.1109/ICOIACT50329.2020.9331965>
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126–142. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.01.003>
- Islamy, I. (2019). *Penelitian Survei Dalam Pembelajaran & Pengajaran Bahasa Inggris*.
- Ivana. (2022, August 18). *Industri Otomotif dan Sistem Bisnisnya*. <https://konsultanku.co.id/blog/sistem-bisnis-otomotif>.
- Lemeshow, S, 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Martantiani, F. A. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile-Commerce Shoppe Menggunakan Mobile Service Quality dan Importance-Performance Analysis*.
- Montolalu C.E.J.C., & Langi, Y.A.R. (2018). *Pengaruh Pelatihan Dasar Komputer dan Teknologi Informasi bagi Guru-guru dengan Uji T Berpasangan (Paired Sample T-test)*. *Jurnal Matematika dan Aplikasi deCartesian*, 7(1), 44-46.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Putri, N. A. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis*. Universitas Sumatera Utara.
- Rohmial. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah Sumatera Selatan. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 20, 56–71.