

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA INDRIVE DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana S1**



Oleh:

**IDPAL**

**NIM 09031382025127**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**MEI 2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA INDRIVE DI KOTA PALEMBANG**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

studi di Program Studi Sistem Informasi S1

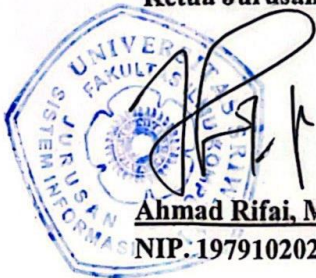
Oleh:

**IDPAL**

**NIM 09031382025127**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, M.T.**

**NIP. 197910202010121003**

**Palembang, 27 Mei 2024**

**Pembimbing,**



**Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.**

**NIP. 198305132023212026**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IDPAL

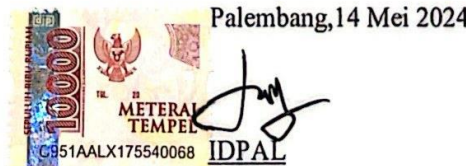
NIM : 09031382025127

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan  
Pengguna Aplikasi Indrive Di Kota Palembang

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin: 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan 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. Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 14 Mei 2024

NIM. 09031382025127

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima untuk dipublikasikan pada JURNAL MENAJEMEN INFORMATIKA  
& KOMPUTERISASI (METHOMIKA) (SINTA 4) pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 April 2024


Nama : IDPAL

NIM : 09031382025127

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan  
Pengguna Aplikasi Indrive Di Kota Palembang

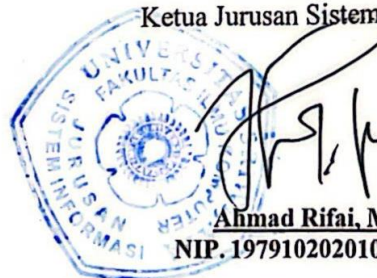
Tim Pemimbing:

1. Pembimbing: Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



**Ahmad Rifai, M.T.**  
NIP. 197910202010121003

## **HA LAMAN PERSEMBAHAN**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Al-Baqarah ayat: 286)*

### **Motto:**

"Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk"

### **Karya ini dipersembahkan kepada:**

Diri saya sendiri yang telah bertahan dalam melalui masa kuliah sampai dengan masa akhir saat ini.

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucap syukur atas Rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orangtua tercinta, adikku, pasangan, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur marilah kita haturkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Indrive Di Kota Palembang” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Adapun laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugrah berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan, serta Kesehatan jasmani dan rohani sehinggann penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Orang tua dan Saudara tercinta yang memberikan doa dan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis untuk selalu berusaha agar mendapatkan hasil yang terbaik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati selama pengerjaan tugas akhir ini, dengan bantuan dan bimbingan Beliau lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan benar.
6. Bapak Pacu Putra Suarli, B.CS., M.CS. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang

telah membimbing penulis dari semester awal hingga semester akhir.

7. Mba Rifka, Selaku Admin Program Studi Sistem Informasi Bilingual yang telah menjadi sumber informasi dan membantu seluruh proses pemberkasan selama mengerjakan Tugas Akhir ini.

8. Galuh Cantika yang telah membersamai penulis selama proses penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun, terimakasih telah menjadi penenang bagi penulis, meluangkan baik waktu, pikiran ,maupun materi kepada penulis, dan terimakasih telah menjadi support sistem terbaik serta menjadi sosok rumah yang selama ini dicari.

9. Teman-teman seperjuangan bimbingan Bu allsela yang telah banyak membantu dan berproses bersama penulis selama ini.

10. Seluruh teman- teman seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2020.

Terakhir, penulis menyadari bahwasannya Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang dapat membantu dalam membuat Laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Palembang, 27 Mei 2024

Penulis,



IDPAK

NIM. 09031382025127



# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INDRIVE DI KOTA PALEMBANG**

Oleh

**IDPAL 09031382025127**

## **ABSTRAK**

Kepuasan pengguna akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan InDrive, hasil eksplorasi dengan pengguna mengungkapkan beberapa masalah seperti server down dan tampilan map aplikasi tidak sesuai tujuan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan InDrive. Dari hal tersebut diharapkan penelitian ini menjadi solusi dari permasalahan pada permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan guna melihat pengaruh kualitas pelayanan atas tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive di Kota Palembang dengan menggunakan 2 metode, yakni metode Servsqual dan EUCS. Total responden yang disebarkan sebanyak 100 orang. Hasil analisis tingkat kualitas layanan aplikasi InDrive di Palembang adalah Positif (+), dengan hasil uji kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan pengguna secara keseluruhan menunjukkan nilai 1,310, menunjukkan bahwa aplikasi InDrive di Palembang sudah memenuhi harapan pengguna. Pada metode EUCS, hasil analisis Variabel Content 4,08 , Accuracy 4 , Format 4,04, Ease of Use 3,96, dan Timeliness 3,99 didapatkan hasil analisis pada tingkat kepuasan "Puas". Dalam uji hipotesis  $h_0$  dan  $h_1$ ,  $h_0$  disimpulkan tidak berpengaruh atas kepuasan konsumen serta  $h_1$  disimpulkan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, InDrive, ServQual, EUCS.



# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF INDRIVE USERS IN PALEMBANG CITY**

By

**IDPAL 09031382025127**

## **ABSTRACT**

User satisfaction will encourage them to use the InDrive service, the results of exploration with users revealed some problems such as server down and the application map display is not as intended, causing customer dissatisfaction with the InDrive service. purpose cause customer dissatisfaction with the InDrive service. From this It is hoped that this research will be a solution to the problem of the problem. The purpose of this study was to determines the effect of service quality on the level of satisfaction of InDrive application users in Palembang City using 2 methods, namely the Servsqual and EUCS methods. The total number of respondents distributed was 100 people. The results of the analysis of the level of service quality of the InDrive application in Palembang is Positive (+), with the results of the gap test between user perceptions and user expectations as a whole showing a value of 1.5. user expectations as a whole shows a value of 1.310, indicating that the InDrive application in Palembang has met user expectations. In the method EUCS method, the results of the analysis of the Content Variable 4.08, Accuracy 4, Format 4.04, Ease of Use 3.96, and Timeliness 3.96. Use 3.96, and Timeliness 3.99 obtained analys results at the level of satisfaction "Satisfied". In hypothesis testing  $h_0$  and  $h_1$ ,  $h_0$  is conclude to have no effect on user satisfaction and  $h_1$  is conclude to have no effect on service quality.

**Keywords:** Service quality, User Satisfaction, Indrive, ServQual, EUCS.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMANA PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	4
1.5    Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	6
2.2    Landasan Teori.....	13
2.2.1    Kualitas Layanan .....	13
2.2.2    Kepuasan Pengguna .....	14
2.2.3 <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	15
2.2.4    EUCS .....	17
2.2.5    InDrive .....	19
2.2.6    SPSS.....	22
2.2.7    Hipotesis Penelitian .....	25
2.2.8    Sampel.....	25
2.2.9    Validitas Penelitian .....	26
2.2.10    Reability Penelitian .....	27

<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tahap Penelitian.....	28
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.3 Objek dan Subjek Penelitian .....	29
3.4 Jenis Data Penelitian .....	29
3.4.1 Data Primer .....	29
3.4.2 Data Skunder.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Jenis Data .....	29
3.5.2 Kuesioner Penelitian .....	30
3.6 Populasi dan Sampel .....	36
3.6.1 Populasi penelitian .....	36
3.6.2 Sampel Penelitian.....	36
3.6.3 Teknik Pengumpulan data.....	37
3.6.4 Uji Validitas .....	37
3.6.5 Uji Reliabilitas .....	38
3.6.6 Analisis Data.....	38
3.6.7 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Alur Penelitian .....	40
4.2 Hasil .....	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	41
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas .....	45
4.2.3 Penyajian Data Penelitian .....	46
4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	60
4.3.1 Uji t .....	60
4.3.2 Uji f .....	61
4.3.3 Uji Koefisien Determinan .....	62
<b>BAB V.....</b>	<b>63</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>A-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Model ServQual .....	16
<b>Gambar 2.2</b> Model EUCS .....	17
<b>Gambar 2.3</b> Logo InDrive .....	20
<b>Gambar 3.1</b> Alur Penelitian.....	28
<b>Gambar 3.2</b> Hipotesis Penelitian.....	39
<b>Gambar 4.1</b> Nilai $r_{tabel}$ .....	42

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Peneliti Terdahulu .....	6
<b>Tabel 2.2</b> Katergori Kepuasan dalam Keplan Norton .....	19
<b>Tabel 3.1</b> Kuesioner Service Quality .....	28
<b>Tabel 3.2</b> Kuesioner Variabel EUCS .....	30
<b>Tabel 3.3</b> Skala Likert .....	37
<b>Tabel 4.1</b> Pegujian Validitas Kualitas Layanan .....	42
<b>Tabel 4.2</b> Ouput Pegujian Validitas Kepuasan Pengguna .....	43
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Reabilitas ServQual .....	45
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Reabilitas EUCS .....	45
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Responden Masyarakat Palembang .....	46
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Dimensi Persepsi dan Ekspektasi Pengguna .....	47
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Gap Per Kriteria Persepsi dan Ekspektasi .....	48
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Gap Secara Keseluruhan Persepsi dan Ekspektasi .....	49
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Analisis Konten .....	50
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Analisis Variabel Akurasi .....	52
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Analisis Variabel Format .....	54
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Analisis Variabel Ease Of Use .....	56
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Analisis Timeliness .....	58
<b>Tabel 4.14</b> Hasil data keseluruhan EUCS .....	59
<b>Tabel 4.15</b> Uji t .....	60
<b>Tabel 4.16</b> Uji f .....	61
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Koefiesien Determinan .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Kesediaan Membimbing .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Kuesioner Penelitian.....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Exsel Data Jawaban Responden .....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Bukti Publikasi Artikel .....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Bukti LOA .....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Hasil Turnitin .....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Surat Keterangan Pengecekan Similarity .....	G-1
<b>Lampiran 8</b> Surat Keputusan Pembimbing .....	H-1
<b>Lampiran 9</b> Hasil Konsultasi .....	I-1
<b>Lampiran 10</b> Loog Book .....	J-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi, yang berakar dari kata latin *trans* yang berarti *seberang* dan *portare* yang berarti *mengangkut*, merujuk pada proses pemindahan barang dan orang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Seiring berjalannya waktu, transportasi telah mengalami perkembangan signifikan dari penggunaan alat transportasi sederhana seperti sepeda dan becak di masa lalu menjadi lebih modern dengan diperkenalkannya angkutan umum seperti taksi, angkutan kota, dan bus. Angkutan umum telah menjadi salah satu pilihan utama dalam moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat selain kendaraan pribadi (Sugianto, 2020).

Perusahaan yang sedang berkembang dengan sistem aplikasi online adalah InDrive. InDrive menawarkan berbagai layanan unik yang menarik konsumen untuk menggunakan jasa transportasi online-nya. Dibandingkan dengan kompetitornya, InDrive hanya memerlukan satu aplikasi per pengguna dan hanya melayani transportasi penumpang dan kargo. Keunggulan lainnya adalah harga yang fleksibel dengan kemampuan untuk menegosiasikan tarif antara driver dan penumpang. Calon penumpang dapat memilih driver berdasarkan rating, perkiraan waktu tiba, dan model kendaraan (Patricia, 2021).

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive, perlu diperhatikan kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan InDrive secara

berulang, menghasilkan pelanggan setia, dan berkontribusi pada kemajuan perusahaan. Kemajuan perusahaan berdasarkan kepuasan pengguna juga membuka peluang untuk menjadi pemimpin pasar dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, hasil eksplorasi dengan pengguna mengungkapkan beberapa masalah, seperti seringnya server down dan antarmuka aplikasi yang membingungkan seperti map aplikasi tidak sesuai tujuan juga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan InDrive, merugikan baik pengemudi maupun pelanggan.

Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masalah yang timbul menjadi dasar penilaian keberhasilan berdasarkan persepsi pengguna aplikasi InDrive. Dikarenakan hal tersebut diharapkan penelitian ini menjadi solusi dari permasalahan pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna dengan cara menganalisis aplikasi InDrive di kota Palembang, khususnya pada pengguna layanan Motor, Mobil, Kargo, dan Antar Kota. Untuk menganalisis aplikasi InDrive digunakan dua macam metode, metode ServQual digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, sementara metode EUCS digunakan untuk menilai kepuasan pengguna. Kedua metode tersebut sesuai dengan permasalahan yang dihadapi dan tepat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive (Azhima Yoga Siswa et al., 2021).

Untuk mempermudah evaluasi, ditawarkan cara dimensi dari Service Quality (*Servsqual*) di antaranya *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dari segi EUCS Menghitung Isi (*content*), Ketepatan (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan Penggunaan (*ease of use*), Kecepatan (*Timeliness*). Hasil merupakan dokumen kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan

perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk perbaikan dari sistem sebelumnya (Abrori & Kisnu Darmawan, 2023).

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna dan layanan aplikasi InDrive Kota Palembang yang akan dibahas lebih lanjut dalam tugas akhir dengan judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI INDRIVE DI KOTA PALEMBANG**". Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengembang sistem saat mengambil keputusan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga tercapai tingkat keberhasilan sistem informasi tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive di kota Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive di Kota Palembang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Kontribusi teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai literatur dan referensi bagi peneliti masa depan yang tertarik untuk mengeksplorasi kasus serupa.

##### 2. Manfaat praktis

(1) Bagi Masyarakat : Dengan adanya penelitian ini masyarakat diharapkan mampu dapat mengetahui tingkat kepuasan para pengguna lainnya

(2) Bagi Perusahaan : Diharapkan dari hasil penelitian ini memberikan gambaran referensi tentang bagaimana tingkat kepuasan Pengguna dan layanan di aplikasi InDrive sehingga dapat menjadi masukan bagi developer dalam pengembangan apk kedepannya

#### 1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis perlu memberikan pembatasan terhadap permasalahan.

Penelitian ini hanya dibatasi pada:

1. Metode yang di gunakan di antaranya adalah *Service Quality* (Servsqual) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
2. Jumlah Responden yang di gunakan 100 orang dari kalangan masyarakat di kota Palembang

3. usia koresponden antara 15 s.d 50 th dengan tidak, tanpa memperhitungkan gender
4. jenis layanan pada apk InDrive yang di analisis adalah motor, mobil, kurir dan antar kota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, U., & Kisnu Darmawan, A. (2023). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-HEALTH COVID19 SATUSEHAT: EUCS dan MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL). In *JINTEKS* (Vol. 5, Issue 4).
- Azhima Yoga Siswa, T., Azmi Verdikha, N., Muhammadiyah Kalimantan Timur, U., & Ir Juanda, J. H. (2021). BERBASIS LMS DI UMKT. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 23(3).
- Dalilah, D. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN APLIKASI MAXIM PADA PENGGUNA MAHASISWA DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS PGRI SILAMPARI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL* (Vol. 7, Issue 2).
- Eka, A., Putri, R., Harianto, W., & Aziz, A. (2020). Jurnal Terapan Sains & Teknologi PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN X DENGAN METODE SERVQUAL DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS. *Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 2(3).
- Fitra, I., Tamba, U., Multismart, S., Rambe, J. P., & Labuhan, K. M. (2020). *INDEKS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING DENGAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATIFICATION (EUCS)*. <http://stmb-multismart.ac.id/ejournal>
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). *TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK*. 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Maidiana. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal Of Education*, 1.
- Miftahul Janna, N., & Pembimbing, D. (2021). *KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS*.
- Muhammad Rifan Mutaqin, Mochamad Malik Akbar Rohandi, & Septiana Ayu Estri Mahani. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 69–78. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v3i2.2824>
- Ningsi, N. (2021). *Journal of Science and Engineering ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KOLAKA)* (Vol. 4, Issue 1). <http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/josae>
- Nur Rochmah Dyah Pujiastuti, P. H. S. (2023). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA). *Sainteks*, 20(1).
- Patricia, C. O. S. (2021). *ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI INDRIVER DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODIFIED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL Bonny*. 3(2), 6.

- Pengabdian, J., Masyarakat, K., & Yuliawan, K. (2021). *PELATIHAN SMARTPLS 3.0 UNTUK PENGUJIAN HIPOTESIS PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Pratap, R., Kaurav, S., & Kainthola, S. (2023). Spss. *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*, 228–231. <https://doi.org/10.4337/9781800377486.spss>
- Pratiwi1, J. A., & Dwi, A. (2022). *Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan*.
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109–116. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>
- Rindiasari, Hidayat, Yuliani, P. R., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Kepercayaan Diri. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(5), 367. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i5.7257>
- Rio Sasongko, S., & Penulis, K. (2021). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sari, A. D., Fatmawati, M., & Abdullah, M. (2022). *PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KECAMATAN BONTANG BARAT* (Vol. 10, Issue 2).
- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Utami Puji Lestari, E. A. S. (2023). KEPUTUSAN TEMPAT PEMBELIAN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA TOKO, DAN PERSEPSI HARGA. *Jurnal Satyagraha*, 05(02).
- Zakinah, A. G., Prasetyanto, A. E., Khairani, F., Mahendra Wijaya, A., Ariatmanto, D., & Informatika, T. (2021). *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Webqual dan EUCS*.