

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZALORA
DENGAN METODE EUCS**

SKRIPSI

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



Oleh:

Muhammad Arif Budiman

09031482326008

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Zalora dengan Metode EUCS

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi SI Sistem Informasi

Oleh:

MUHAMMAD ARIF BUDIMAN

09031482326008

Pembimbing 1 : **M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 198611272019031005

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arif Budiman
NIM : 09031482326008
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI ZALORA
DENGAN METODE EUCS

Hasil pengecekan software authenticate/Turnitin: 8%

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 16 Juli 2025

F2AMX406353251 Muhammad Arif Budiman
NIM. 09031482326008

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DI UJI

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Juli 2025

Nama : Muhammad Arif Budiman

NIM : 09031482326008

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Zalora dengan
Metode EUCS

Komisi Penguji:

1. Ketua : Endang Lestari R., M.T.

2. Pembimbing I : M. Rudi Sanjaya, M.Kom.

3. Penguji : Dwi Rosa Indah, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Ahmad Rifal, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN INTERGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arif Budiman
NIM : 09031482326008
Judul Jurnal : PENERAPAN METODE EUCS DAN
SMARTPLS TERHADAP PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI ZALORA
DOI : <https://doi.org/10.47002/metik.v9i1.1044>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

PENERAPAN METODE EUCS DAN SMARTPLS TERHADAP PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZALORA. yang diusulkan pada
METIK Jurnal: Media Teknologi Informasi dan Komputer Jurnal Vol. 9 No. 1 (Juni,
2025) edition bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap
proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

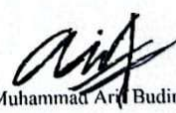
Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Palembang, 16 Juli 2025

Menyetujui
Dosen Pembimbing,

Yang Menyatakan,


M. Rudi Sanjaya, M. Kom.
NIP. 198611272019031005


Muhammad Arif Budiman
NIM. 09031482326008

HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ▶ Sesungguhnya Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya - Q.S. Al-Baqarah: 286.
- ▶ The Roots of education are bitter, but the fruit is sweet - Aristoteles
- ▶ If you can dream it, you can achieve it – Zig Ziglar

Kupersembahkan Kepada:

- ▶ Ibu dan Ayah ku Tercinta
- ▶ Keluarga-ku yang tersayang
- ▶ Teman-teman serta sahabat
- ▶ Almamater Kebanggaanku

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur akan kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZALORA DENGAN METODE EUCS.**

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan berbagai rintangan dan hambatan yang dihadapi, namun pada akhirnya penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan serta do'a dari berbagai pihak. untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak-nya terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

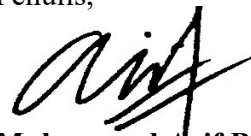
1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Rifai., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak M. Rudi Sanjaya. M. Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan Skripsi ini

5. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ilmu Komputer khusus-nya Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis selama proses dalam menyelesaikan studi dan Skripsi.
6. Kedua orang tua saya yakni bapak H. Winarno dan Ibu saya Hj. Hawati yang selalu memberikan dukungan, do'a, dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan saya (Agung, Dita, Titi, Intan, Dian, Hani, Icha, Fajar, dan Rizky) yang selalu menemani penulis selama kuliah dan selalu membantu serta memberikan banyak-nya warna dalam kenangan penulis selama saat di perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman dari Program Studi Sistem Informasi Kelas Profesional Angkatan 2023 yang telah banyak memberikan kesan dan bantuan kepada penulis.

Akhir kata penulis semoga segala sesuatu yang dihasilkan dalam Penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik penulis maupun pembaca.

Palembang, 01 Juli 2025

Penulis,



Muhammad Arif Budiman

NIM. 09031482326008

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZALORA DENGAN METODE EUCS

Oleh

Muhammad Arif Budiman

09031482326008

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: 09031482326008@student.unsri.ac.id

ABSTRAK

Zalora merupakan aplikasi *E-Commerce* yang didirikan pada tahun 2012 di Singapura dan kini telah beroperasi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Meskipun dikenal luas, aplikasi ini tetap memiliki sejumlah keluhan dari pengguna seperti ketidaksesuaian produk, keterlambatan pembaharuan proses, dan performa aplikasi yang kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zalora menggunakan metode EUCS yang mencakup lima variabel, yakni *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Adapun manfaat penelitian ini bagi pengembang aplikasi yaitu mengetahui berbagai aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan pengalaman pengguna. Objek Penelitian ini adalah aplikasi Zalora, dan subjeknya adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data melalui kuesioner, dan analisis dengan *Software SmartPLS*. Hasilnya, kelima variabel EUCS secara simultan memberikan pengaruh sebesar 83,6% terhadap variabel *Satisfaction* dengan 168 responden menyatakan puas menggunakan aplikasi Zalora. Adapun dari kelima variabel metode EUCS, terdapat satu variabel yang memiliki nilai *T* dan *P* yang tidak menunjukkan signifikan yaitu variabel *format*.

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF THE ZALORA
APPLICATION USING THE EUCS METHOD**

By

Muhammad Arif Budiman

09031482326008

Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University

Email: 09031482326008@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

Zalora is an E-Commerce application founded in 2012 in Singapore and now operates in various countries, including Indonesia. Although widely known, this application still has a number of complaints from users such as product incompatibility, delays in process updates, and less than optimal application performance. This study aims to evaluate the level of user satisfaction of the Zalora application using the EUCS method which includes five variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This study provides benefits for application developers in knowing aspects that need to be improved based on user experience. The object of this research is the Zalora application, and the subjects are student colleges of the Faculty of Computer Science, Sriwijaya University. This study uses a quantitative approach, data collection through questionnaires, and analysis with SmartPLS Software. As a result, the five EUCS variables simultaneously gave an influence of 83.6% on the Satisfaction variable with 168 respondents stating that they were satisfied using the Zala\$ra application. As for the five EUCS method variables, there was one variable that had T and P values that did not show significance, namely the format variable.

Keywords: Zalora, Satisfaction, E-Commerce, EUCS, SmartPLS

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II	6

2.1	Artikel yang dipublikasikan	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....		17
3.1	Analisis.....	17
3.2	Kepuasan Pengguna	18
3.3	Aplikasi Zalora	18
3.3.1	Fitur-Fitur pada Aplikasi Zalora	20
3.4	End-User Computing Satisfaction.....	20
3.5	Kuesioner	22
3.6	Responden	23
3.7	Populasi dan Sampel	23
3.7.1	Populasi.....	23
3.7.2	Sampel.....	24
3.8	Penelitian Terdahulu	24
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		29
4.1	Jenis Penelitian.....	29
4.2	Lokasi Penelitian.....	30
4.3	Tahapan Penelitian	30
4.3.1	Studi Literatur	31

4.3.2	Pengumpulan Data	32
4.3.3	Metode Penelitian	33
4.3.4	Analisis Data	35
4.3.5	Instrumen Penelitian	36
4.3.6	Populasi dan Sampel	37
4.3.7	<i>Content Validity</i>	38
4.10	Subjek Penelitian	38
BAB V HASIL PEMBAHASAN.....		39
5.1	Objek Penelitian	39
5.2	Aplikasi SmartPLS	39
5.2	Analisis Pengolahan Data.....	40
4.3	Hasil Pengolahan Data	43
4.3.1	Content Validity.....	43
5.4	Hasil Pengumpulan Data.....	45
5.4.1	Jenis Kelamin.....	45
5.4.2	Usia	46
5.5	Hasil Analisis Data.....	47
5.5.1	Evaluasi Outer Model	47

5.5.2	Evaluasi Inner Model.....	52
BAB VI PENUTUP		58
6.1	Kesimpulan.....	58
6.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tampilan Aplikasi Zalora	19
Gambar 3.2 Variabel-Variabel Metode EUCS	21
Gambar 4.1 Alur Penelitian	30
Gambar 4.2 Model Penelitian	34
Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 5.2 Diagram rentang usia responden.....	46
Gambar 5.3 Outer model yang telah diuji.....	47
Gambar 5.4 Hasil Path-Coefficient.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4.1 Hipotesis Penelitian	35
Tabel 4.2 Nilai dan Skala linert	36
Tabel 5.1 Parameter Pertanyaan.....	41
Tabel 5.2 Daftar pengisi <i>Content Validity</i>	43
Tabel 5.3 Daftar hasil <i>Content Validity</i>	44
Tabel 5.4 Kesimpulan <i>content validity</i>	45
Tabel 5.5 Hasil nilai <i>Outer loading</i>	48
Tabel 5.6 Hasil keterangan pengujian <i>Outer Loading</i>	49
Tabel 5.7 Nilai Cross Loading.....	51
Tabel 5.8 Hasil uji composite reliability.....	52
Tabel 5.9 Nilai <i>R-Square</i>	53
Tabel 5.10 Hasil Path Coefficient	54
Tabel 5.11 Keterangan Hasil <i>Path Coefficient</i>	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, hampir semua orang dapat mengakses internet. Hal tersebut diperkuat berdasarkan pada *dataIndonesia.id* yang mencatat, jika 5 tahun terakhir data pengguna internet semakin meningkat. Jumlah pengguna internet di Indonesia akan meningkat 2,8 persen pada tahun 2024 dari 221 juta pada tahun sebelumnya. (Maulida, S. Z., & Nurhadi, N., 2025). Transaksi jual beli pun dapat dilakukan secara *online* merupakan contoh lain dari pemanfaatan internet yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

E-Commerce adalah sebuah platform yang digunakan dalam jual beli yang bersifat elektronik atau bisa disebut jual beli *online*. *E-Commerce* meliputi pada pemasaran, pembelian, bahkan transaksi (pembayaran) dapat dilakukan secara *online* atau menggunakan media elektronik. *E-Commerce* membawa peluang bisnis yang besar (penjualan produk, pembelian produk, dan penyediaan layanan atau jasa) dan pertumbuhan pendapat. (Ayu, S., & Lahmi, A., 2020). *Marketplace* adalah sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi. (Rahmawati, K. 2021). Dengan adanya *Marketplace*, penjual tidak perlu bersusah payah ketika ingin melakukan kegiatan berjualan. Artinya, proses jual-beli *online* menjadi pilihan yang lebih efisien dengan adanya *marketplace*.

Aplikasi Zalora, sebagai salah satu *platform E-commerce* terbesar di Asia Tenggara yang menawarkan produk seperti pakaian, sepatu, tas, aksesoris, dan jam, telah banyak diminati oleh pengguna berkat akseibilitas dan kemudahan dalam melakukan pembelian melalui aplikasi *mobile*. Pada tahun 2021, Zalora telah mencatat sekitar 3,4 juta pengguna aktif bulanan di Indonesia, yang diperoleh melalui strategi pemasaran berbasis *influencer* dan peningkatan fitur aplikasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. (Fernanda & Fauzi, 2021). Dari data yang didapat dari *Play Store*, aplikasi Zalora mendapatkan rating atau penilaian 4,8 dari nilai 5, serta mendapatkan jumlah ulasan sebanyak 334.000 ulasan dari data tersebut dapat dilihat bahwa aplikasi Zalora memiliki peminat yang tinggi terutama di Indonesia dengan beragam kemudahan dan juga keuntungan yang bisa didapatkan oleh penggunanya. (Sanjaya et al, 2022).

Adapun juga Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, merupakan suatu alat ukur yang mumpuni dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi atau aplikasi. Metode ini terdiri dari lima dimensi utama yang terdiri dari *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*. Pengukuran kepuasan pengguna dengan metode EUCS bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek sistem yang mempengaruhi pengalaman pengguna secara langsung, serta untuk memperoleh informasi yang berguna bagi para *development* aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. (Ramdani, 2020).

Walaupun Aplikasi Zalora ini memberikan kemudahan dan keuntungan dengan fasilitas yang terdapat pada aplikasi-nya, masih ditemukan permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Beberapa permasalahan utama yang dikeluhkan pengguna antara lain ketidaksesuaian produk yang diterima dengan gambar yang ditampilkan pada aplikasi, keterlambatan dalam pembaharuan status pengiriman barang, serta kurang-nya optimal performa aplikasi, seperti respon sistem yang cenderung lambat meskipun diakses dengan jaringan yang stabil. Untuk itu, Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi zalora dengan menerapkan metode EUCS. Dengan menganalisis permasalahan-permasalahan tersebut menggunakan metode EUCS, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Zalora.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZALORA DENGAN METODE EUCS.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana metode EUCS dapat mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi zalora berbasis *mobile*?
2. Bagaimana menerapkan metode EUCS pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi zalora berbasis *mobile*?

3. Bagaimana hasil evaluasi dengan metode EUCS dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi zalora berbasis *mobile*?

1.3 Tujuan

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam menggunakan Aplikasi Zalora berbasis *mobile* di Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Komputer.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Mempermudah dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zalora berbasis *mobile*.
2. Mempermudah dalam mengukur tingkat efisiensi aplikasi zalora berbasis *mobile* agar dapat memastikan kepuasan pengalaman pengguna menggunakan aplikasi Zalora berbasis *mobile*.
3. Hasil Penelitian dapat dijadikan referensi rujukan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Zalora berbasis *mobile*.
4. Hasil penelitian dapat juga dijadikan landasan perbaikan sistem sesuai dengan variabel-variabel yang dirasa masih memiliki tingkat kepuasan rendah.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut ini adalah batasan masalah yang diperoleh ini adalah:

1. Objek penelitian ini hanya difokuskan pada aplikasi Zalora berbasis *mobile*.
2. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner secara online.
3. Responden dalam penelitian ini merupakan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Penelitian dilakukan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Uji penelitian menggunakan metode EUCS.
6. Variabel pada penelitian ini mengacu pada, isi (*Content*), akurat (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

DAFTAR PUSTAKA

- Maulida, S. Z., & Nurhadi, N. 2025. *Literasi Digital: Analisis Komentar Netizen Mengenai Penipuan Tiket Konser Coldplay*. Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial, 11(1), 49-60
- Ayu, S., & Lahmi, A. 2020. *Commerce: Peluang dan Tantangan dalam Bisnis Digital*. Padang : Jakarta: Jurnal Ekonomi Digital, Vol. 3, No. 1, ISSN: 2656-456X.
- Fernanda, A., & Fauzi, R. 2021. *Strategi Pemasaran Berbasis Influencer terhadap Peningkatan Pengguna Zalora di Indonesia*. Bandung: Jurnal Manajemen Pemasaran Digital, Vol. 4, No. 2, ISSN: 2715-789X.
- Rahmawati, K. 2021. *Marketplace sebagai Sarana Digitalisasi UMKM di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Jurnal Teknologi dan Bisnis Digital, Vol. 5, No. 1, ISSN: 2580-345X.
- Ramdani, R. 2020. *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Surabaya: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi, Vol. 6, No. 3, ISSN: 2541-6789.
- Sanjaya, R. 2022. *Analisis Rating dan Ulasan Aplikasi Zalora di Google Play Store*. Jakarta: Jurnal Teknologi Aplikasi Mobile, Vol. 7, No. 2, ISSN: 2621-456X.
- Dahlia, Lovri. 2014. *Kontribusi EnD - User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang*. Padang : Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika. Vol.2, No.2, ISSN : 2302-3295.
- Wiradi, F. 2020. *Metodologi Analisis: Pendekatan dalam Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Pustaka Akademika Vol. 4, No. 2, ISSN: 2685-1234.
- Lupiyoadi, Rambat. 2020. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dalimunthe, Nurmaini. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (Opac) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus: Perpustakaan Uin Suska Riau)*. Riau: Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem

- Informasi. Vol.2, No.1, ISSN 2502-8995.
- Dewa, Radin. 2016. *Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan Eucs (End User Computing Satisfaction)*. Skripsi: Universitas Bina Dharma, Palembang.
- Doll, W.J, dan Torkzadeh. 1994. *A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument*. MIS Quarterly, Vol.18, No.4:453-461.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang : UMM Press.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta : Andi.
- Rosalin, et al. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Thoifah, I' anatut. 2016. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang : Madani.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.