

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
ATAS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI TASPEN OTENTIKASI  
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III  
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelara Ahli Madya*



Oleh:

**DEWI AMALIA PUTRI**  
**NIM. 20134018/2020**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

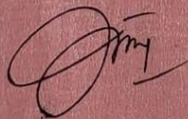
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ATAS KUALITAS**  
**PELAYANAN APLIKASI TASPEN OTENTIKASI PADA PT TASPEN**  
**(PERSERO) KANTOR CABANG PADANG**

Nama : Dewi Amalia Putri  
BP/NIM : 2020/20134018  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

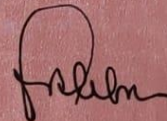
Padang, Agustus 2023

Diketahui oleh  
Koordinator Program Studi DIII  
Manajemen Perdagangan

Disetujui oleh  
Pembimbing Tugas Akhir



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D  
NIP. 197512091999032001



Gesit Thabrani, SE, MT  
NIP.197606062002121005

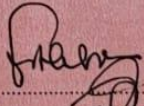
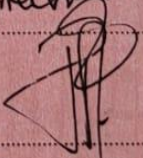
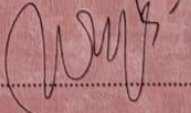
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ATAS KUALITAS  
PELAYANAN APLIKASI TASPEN OTENTIKASI PADA PT TASPEN  
(PERSERO) KANTOR CABANG PADANG**

Nama : Dewi Amalia Putri  
NIM/TM : 20134018/2020  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi  
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri  
Padang

Padang, Agustus 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Gesit Thabrani, SE, MT	(Ketua)	1 
Rahmiati, SE, M.Sc	(Anggota)	2 
Whyosi Septrizola, SE, MM	(Anggota)	3 

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Amalia Putri  
NIM/TM : 20134018  
Tempat/Tanggal Lahir : Tj. Beringin/17 Januari 2002  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Lunang, Kabupaten Pesisir Selatan  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna atas Kualitas Pelayanan Aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik, baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2023  
Yang Menyatakan,

Dewi Amalia Putri

## **ABSTRAK**

**Dewi Amalia Putri, 2023 : Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna atas Kualitas Pelayanan Aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.**

**Pembimbing : Gesit Thabrani, SE, MT.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi berdasarkan data-data dan menyajikannya. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan melalui kuisisioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dilanjutkan dengan merubah dalam bentuk kalimat dan paragraf. Jumlah sampel akhir, yaitu 100 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang berada dalam kategori sangat tinggi.

**Kata Kunci: Kepuasan atas Kualitas Pelayanan.**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul: **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna atas Kualitas Pelayanan Aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.”** Tugas akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Gesit Thabrani SE, MT, selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan bagi penulis.
2. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc dan Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM, selaku Dosen penguji yang telah memberikan saran, kritikan, dan petunjuk dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Astri Yuza Sari, SE, MM, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memotivasi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Staf Administrasi Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

8. Ibu Ita Wiana Astuti, selaku pimpinan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.
9. Teristimewa untuk orang tua tercinta, yaitu Papa Isril dan Mama Nuripah, yang tiada hentinya selama ini memberi doa, semangat, nasehat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak tergantikan, hingga penulis selalu tegar menjalani setiap rintangan.
10. Rekan seperjuangan Diah, Ica, Annisa, Fatima, Gigin, terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu ada dengan berbagai suka duka dan selalu mendukung di setiap pengerjaan tugas akhir, juga membantu saling support satu sama lain dan memberikan dorongan kepada penulis untuk terus berjuang menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Untuk Nim 19101152630085 terimakasih sudah mendampingi penulis dalam segala hal, yang sudah menemani, meluangkan waktunya, mendukung, memberi semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada suka maupun duka dari awal hingga proses penyusunan Tugas Akhir.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak luput dari tantangan dan hambatan. Namun berkat dorongan, dan bimbingan dari semua pihak, maka penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin.

Padang, November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kepuasan Pelanggan.....	8
B. Kualitas Pelayanan.....	11
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	14
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
C. Populasi Dan Sampel.....	14
D. Rancangan Penelitian.....	16
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23
B. Sistem Otentikasi.....	26
C. Kendala yang Dihadapi oleh Nasabah dalam Melakukan Otentikasi.....	27
D. Hasil Penelitian.....	29
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40

B. Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data pengguna otentikasi PT Taspen Kantor Cabang Padang .....	4
Tabel 2. Skala Likert .....	19
Tabel 3. Kuisioner.....	20
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator Privasi/Keamanan ( <i>Privacy/Security</i> ) ....	31
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	33
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Penyelesaian ( <i>Fullfilment</i> ).....	34
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Indikator Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) .....	36
Tabel 10. Hasil Nilai rata-rata Jawaban Kepuasan Pelanggan atas E-Service Quality.....	37

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Otentikasi PT Taspen .....	25
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Surat Penelitian .....	43
2. Kuisisioner Penelitian .....	45
3. Hasil Tabulasi Kuisisioner .....	49
4. Hasil Pengolahan Data .....	52
5. Dokumentasi Penelitian.....	53

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah sebagai salah satu elemen penting bagi sebuah negara, di samping berperan sebagai pengemban suatu amanat pemerintah juga dituntut agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diberbagai segala aspek, seperti yang telah dicantumkan dalam Undang-undang sebuah negara. Pelayanan masyarakat merupakan peran yang paling mendasar dari keberadaan pemerintah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pemerintah bertujuan untuk bisa memberikan keadilan dan kesejahteraan di tengah-tengah warga negara melalui penyediaan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan yang didukung dan disediakan oleh negara.

Pemerintah membangun instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya oleh pemerintah sebagai suatu penyelenggara asuransi sosial dalam sistem perekonomian yang berfokus terhadap kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2003, “Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan suatu bidang usaha, dimana modalnya dimiliki oleh pemerintah yang berasal dari kekayaan Negara.” Pemerintah memberikan salah satu di antaranya adalah mengelola program jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat negara dengan membentuk ketentuan pada Aparatur Sipil Negara “Dana Pensiun” yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1996, yang dikelola oleh PT Taspen

sebagai bentuk Perlindungan pemeliharaan serta peningkatan kesejahteraan terhadap Aparatur Sipil Negara Pegawai Negera Sipil (PNS). PT Taspen (Persero) merupakan pelayanan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT Taspen juga termasuk ke dalam salah satu perusahaan yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara untuk melayani dan memudahkan masyarakat dan aparatur sipil negara, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pengambilan dana pensiun.

PT Taspen mulai sejak Januari 2019 di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Cabang Padang menerapkan kebijakan sistem otentikasi untuk para pensiunan dengan melakukan biometric berupa wajah, suara, dan sidik jari dengan meluncurkan program Aplikasi Taspen dengan motto lima (5) T, yaitu: Tepat orang, Tepat waktu, Tepat jumlah, Tepat tempat, dan Tepat administrasi. Aplikasi Taspen layanan digital tabungan asuransi pensiun diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Aplikasi Taspen menjembatani para penerima pensiun agar menjadi lebih mudah dalam melakukan pengambilan dana pensiun dengan verifikasi wajah pensiun. Melalui data penerima pensiun yang sudah ada, maka para pensiun dapat melakukan otentikasi data di manapun dan kapanpun melalui aplikasi secara otentikasi menggunakan *smartphone* tanpa harus mengunjungi bank, pos, maupun mitra bayar. Data dari *enrollment* tersebut juga akan disematkan dalam bentuk *smartcard* taspen yang nantinya dapat digunakan sebagai ATM untuk pengambilan dana pensiun. Sebagaimana yang tertuang pada peraturan yang mengatur tentang pedoman pelayanan taspen, seperti:

pada pelayanan program pensiun, program Tabungan Hari Tua (THT), manajemen kepesertaan, serta pelayanan klaim secara langsung, maupun secara tidak langsung dan mekanisme pelayanan PT Taspen kepada para pensiun yang diatur dalam Pedoman Direksi Nomor PD12/DIR/2012 tanggal 4 September 2012.

Zaman era saat ini, setiap perusahaan termasuk PT Taspen dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi, sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini dimaksudkan agar PT Taspen mampu mewujudkan kepuasan layanan bagi pengguna. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan, kemudian dibandingkan dengan harapan. Program Aplikasi Taspen otentikasi dikeluarkan guna memberikan pelayanan terhadap Pegawai Negeri Sipil yang maksimal untuk memudahkan para pensiun dalam pengambilan dana pensiun, seperti yang tertuang pada PERMENKEU Nomor 24/PMK.02/2013 dan Per44/PB/2015 tentang tata cara perhitungan, penyediaan, pencairan, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun yang dilaksanakan oleh PT Taspen (Persero) yang terdapat pada pasal 5, pasal 9, pasal 14A, pasal 16, dan pasal 30A.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Chase (2006) menyatakan bahwa "*E-service quality* merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen jaringan internet sebagai perhiasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan distribusi

secara efektif dan efisien.” Penilaian kualitas *website* tidak hanya saat pengalaman selama melakukan interaksi dengan *website* tetapi juga interaksi setelah mendapatkan layanan. Menurut Parasuraman, et al. (2005), “*E-service quality*, yaitu privasi atau keamanan (*privacy/security*), keandalan (*reliability*), penyelesaian (*fulfillment*), efisiensi (*efficiency*).”

Namun setelah dikeluarkan Aplikasi Taspen otentikasi ini ternyata bukan semakin memudahkan, namun malah membuat peserta pensiun merasa kesulitan. Hal ini diakibatkan saat verifikasi *enrollment* atau data biometrik yang sering kali terjadi kegagalan atau sistem aplikasi yang error. Beberapa para pensiun yang sulit menggunakan *smartphone*, sehingga para peserta pensiun tetap harus datang langsung secara manual ke mitra bayar untuk verifikasi data.

PT Taspen bekerja sama dengan sembilan bank, salah satunya adalah Bank Mantap. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah pensiunan yang menggunakan Bank Mantap. Berdasarkan jumlah data yang dihimpun dari Taspen khususnya Bank Mantap Kantor Cabang Padang sebagai berikut:

**Tabel 1. Data pengguna otentikasi PT Taspen Kantor Cabang Padang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pensiunan</b>	<b>Jumlah Pengguna Otentikasi</b>
2020	2,257	2,094
2021	2,259	2,174
2022	2,259	2,182

Sumber: Bank Mantap PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang, Tahun 2023.

Wawancara dengan salah seorang pensiunan yang menggunakan Aplikasi Taspen otentikasi, yaitu Bapak I (64 tahun) menyatakan bahwa dalam proses pengambilan dana pensiun setelah dikeluarkan Aplikasi Taspen Otentikasi ini ternyata bukan semakin memudahkan, namun malah membuat peserta pensiun merasa kesulitan. Hal ini diakibatkan saat verifikasi *enrollment* atau data biometrik yang sering kali terjadi kegagalan atau sistem aplikasi yang error, sehingga para peserta pensiun harus datang langsung secara manual ke mitra bayar. Persoalan lain yang terjadi pada pensiunan, yaitu masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem teknologi aplikasi otentikasi. Beberapa pensiun belum mempunyai *smartphone* sehingga meminta bantuan kepada tetangga atau anak, dan aplikasi tidak dapat diinstal pada *smartphone* dengan memori terbatas.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna atas Kualitas Pelayanan Aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi atas kualitas pelayanan Aplikasi Taspen Otentikasi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen atas kualitas pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi penulis, pembaca dan universitas baik melalui pemikiran dan pengembangan lembaga keuangan khususnya PT Taspen (Persero). Khususnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Taspen atas kualitas pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

##### **a. Bagi Penulis**

Dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan bagi penulis mengenai tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

##### **b. Bagi Pembaca**

Dapat dijadikan referensi bacaan serta dasar untuk penelitian lanjutan untuk generasi tahun yang akan datang untuk mendapatkan informasi

mengenai tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

**c. Bagi Universitas**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi serta pemahaman bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kajian terhadap tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

**2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Taspen atas kualitas pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna aplikasi Taspen Otentikasi merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Taspen Otentikasi. Tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan Aplikasi Taspen Otentikasi termasuk ke dalam kategori baik dengan rata-rata tertinggi pada indikator *privacy/security* dan terendah ada pada indikator *efficiency*. Oleh karena itu, nasabah menilai bahwa Aplikasi Taspen otentikasi memiliki manfaat dan memberikan pemahaman bagi pengguna Aplikasi Taspen otentikasi.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian pada tingkat kepuasan pengguna atas kualitas pelayanan aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang ada satu indikator yang perlu ditingkatkan agar pengguna merasa lebih mudah untuk melakukan Taspen Otentikasi. Indikator tersebut yaitu indikator *efficiency* yang harus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi Taspen Otentikasi agar memperlancar dan mempermudah para nasabah dalam menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved from <https://www.taspen.co.id/beranda#profile>
- Benaroch, M. (2008, November). Pricing E-service Quality Risk in Financial Services. *International Journal of Production Economics*. 534-544.
- Blut, M. (2016). "E-Service Quality: Development of a Hierarchical Model." *Journal of Retailing*, 500-517.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2006. "*Operations Management For competitive advantage*." New York: McGraw-Hill. 131-142.
- Fandy Tjiptono, P. (2017). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. JL. Beo, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Gosal, G. B. (2021). "Pengaruh E-security, E-service Quality terhadap E-satisfaction dan Pengaruh E-satisfaction, E-security, dan E-service Quality terhadap E-repurchase Intention Secara Langsung pada Pengguna E-commerce Tokopedia". *Jurnal Administrasi Bisnis*. 93-95.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kvasnicova, T. (2018, November). "From an analysis of e-services definitions and classifications to the" . *Procedia Economics and Finance*. 71-82.
- Markus Blut, N. (2015). "E-Service Quality: A Meta-Analytic Review." *Journal Of Retailing*, 22.
- Parasuraman, A. (2005). "Es-qual a Multiple Item Scale for Assesing Electronic Service Quality." *J. Mark*. 47-49.
- Paulo Rita a. (2019). "The Impact of E-service Quality and Customer Satisfaction on Customer." *Heliyon*. 11-27.
- Riduwan. 2011. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Riyanto, J. (2021, April). "E-Service Quality dan Pengguna GoCar". *Management & Accountancy in Practice Journal*. 70-88.
- Septi Nuristiqomah, J. W. (2020). "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 112-123.