

Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Dana

Karomatun Nisak¹, Tri Suratno², Muhammad Razi³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi

Jl. Jambi – Muaro Bulian No.Km.15, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota, Kab. Muaro Jambi, Jambi

Email: karomatunnisak09@gmail.com, tri@unja.ac.id, muhammadrazi@unja.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong masyarakat untuk beralih ke system pembayaran non-tunai, salah satunya melalui penggunaan dompet digital seperti aplikasi DANA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan menggunakan metode Service Quality (ServQual). Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta menambahkan variabel inovasi layanan sebagai faktor pendukung. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 290 mahasiswa Universitas Jambi sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan software SmarPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi ServQual serta inovasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas layanan, inovasi layanan, kepuasan pengguna

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged people to switch to non-cash payment systems, one of which is through the use of digital wallets such as the DANA application. This study aims to analyze the effect of service quality and service innovation on user satisfaction of the DANA application using the Service Quality (ServQual) method. This method measures the gap between user expectations and perceptions based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and adds service innovation variables as supporting factors. This study was conducted with a quantitative approach by distributing questionnaires to 290 students of Jambi University as respondents. Data analysis was carried out using SmarPLS software to test the validity, reliability, and relationships between variables. The results of this study indicate that all dimensions of ServQual and service innovation have a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: service quality, service innovation, user satisfaction

Pendahuluan

Saat ini perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat kehidupan sehari-hari tidak lepas dari teknologi. Teknologi yang berkembang membantu semua hal yang dilakukan menjadi mudah dan efisien, misalnya seperti berkomunikasi yang semakin dilakukan dengan menggunakan teknologi. Teknologi telah dipakai di berbagai bidang tidak memungkiri semua bidang yang memakai teknologi dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan semakin mudah [1].

Pengguna internet yang semakin meningkat setiap tahunnya, dan berdasarkan survei dari Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018 jumlah pemakaian internet di Indonesia adalah 171,1 juta, angka tersebut naik dari tahun sebelumnya 143,2 juta kenaikan jumlah pemakaian internet meningkat sampai 27,9 juta pertahun. Survei yang dilakukan oleh APJII dalam kurun waktu 2022-2023 dihasilkan bahwa pengguna internet di Indonesia berkisar 215,63 juta jiwa pengguna internet dari jumlah populasi 275,77 juta jiwa penduduk Indonesia dimana perkembangan populasi dari tahun 2022-2023 naik sebesar 78,19% [2].

E-wallet merupakan salah satu bentuk produk e-money, yang mana bentuknya berupa kartu atau dapat juga disebut kartu prepaid dan biasanya digunakan untuk transaksi secara elektronik. E-wallet saat ini dimanfaatkan sebagai metode pembayaran yang bersifat cashless (non-tunai). Pengguna E-wallet di Indonesia sudah berkembang terutama di perkotaan yang sudah mulai menerapkan cashless.

Saat ini aplikasi DANA sedang mengalami perkembangan pesat di Indonesia. DANA Mulai berdiri sejak tahun 2017 dan resmi di luncurkan pada 5 November 2018, dana merupakan startup yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran digital serta transaksi secara non-tunai dan non-kartu [3].

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan inovasi layanan pada aplikasi DANA. Kualitas layanan adalah tingkat kepuasan pengguna ini didapatkan dari layanan yang diterima oleh pengguna dengan jenis pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna [4].

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelayanan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan [5].

Begitu pula dengan inovasi layanan yang diterapkan karena pengguna menginginkan adanya pembaharuan dalam pelayanan yang dirasakan pengguna. Inovasi layanan adalah perubahan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasar dengan mempercepat sistem kerja pelayanan perusahaan melalui berbagai kombinasi baru dari faktor-faktor pelayanan yang ada. Proses inovasi layanan yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat perusahaan untuk lebih fokus dan efisien dalam struktur operasional [6].

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Jambi. Proses pengambilan data dan pengumpulan data dilakukan secara online melalui google form menggunakan kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA, karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini sehingga Teknik yang digunakan untuk mendapatkan sampel pada penelitian ini adalah teknik purposive sampling, yaitu Teknik pemilihan sampel acak dari populasi yang sesuai dengan kriteria penelitian dengan syarat responden yang merupakan pengguna aplikasi DANA, dan memiliki usia minimal 18 tahun.

Terkait dengan penentuan sampel penelitian, menurut Hair et al., dalam penelitian Onsardi & Mantovani (2022) menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator [7].

Analisis Statistik Data

Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling, yang disingkat sebagai PLS-SEM, merupakan metode statistik berbasis komponen dengan sifat konstruk formatif.

Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan penulis adalah metode analisis data kuantitatif dan deskriptif.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Uji Model Pengukuran Konstruk Releksi (*Oter Model*)

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji korelasi antara variabel laten dan indikatornya. Pada tahap outer model, akan dijelaskan bagaimana setiap indikator berinteraksi dengan variabel laten. Proses ini melibatkan beberapa langkah, termasuk convergent validity, discriminant validity, average variance extracted (AVE), composite reliability dan Cronbach alpha.

1. Uji Convergent Validity

Uji Convergent Validity adalah nilai convergent validity menunjukkan validitas atas indikator-indikator pengukuran. Nilai convergent validity dapat dilihat melalui nilai loading factor pada variabel endogen dan eksogen. Nilai yang direkomendasikan untuk convergent validitas $> 0,7$ pada penelitian yang relatif sudah banyak diteliti. Jika model dalam penelitian merupakan model yang baru dikembangkan atau penelitian pertama, nilai loading dapat ditoleransi pada 0,5 [8].

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa terdapat 9 indikator dengan nilai outer loading $< 0,7$ sehingga indikator tersebut dihapus dan tidak digunakan dalam penelitian. Indikator tersebut adalah T4, REL1, REL4, E2, E3, E5, I1, I3, dan K1 (indikator simpel) dengan nilai outer loading 0.667, 0.698, 0.636, 0.632, 0.438, 0.374, 0.559, 0.689, dan 0.698 langkah selanjutnya dilakukan eliminasi untuk menghilangkan indikator yang memiliki nilai outer loading dibawah nilai minimumnya. Setelah menghilangkan indikator-indikator yang nilainya dibawah standard, penelitian melakukan pengujian mencapai nilai standard yang telah ditetapkan.

Dari hasil outer model kedua, pada variabel telah menunjukkan nilai outer loading di atas 0,7, seperti yang tampak pada hasil uji model konstruk reflektif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memenuhi kriteria validitas konvergen dan siap untuk dilibatkan dalam tahap pengujian selanjutnya. Pada dasarnya, hal ini berarti bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel penelitian telah terbukti valid dan dapat diandalkan untuk analisis selanjutnya.

2. Average Variance Extracted (AVE)

Nilai AVE juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan untuk setiap konstruk serta variabel endogen dan eksogen. AVE menjelaskan interkorelasi internal antar indikator pada konstruk di setiap variabel laten. Nilai AVE diharapkan minimal 0,5 [9]. Analisis selanjutnya untuk menilai validitas diskriminan dilakukan menggunakan fommell-larcker criterion. Dalam analisis ini, dilakukan perbandingan nilai akar AVE pada setiap konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 1 Nilai AVE dan Nilai Akar AVE

Variabel	AVE	$\sqrt{\text{AVE}}$	Keterangan
Tangibles	0.603	0.777	Valid
Reliabilitas	0.546	0.739	Valid
Ressponsiveness	0.565	0.752	Valid
Asurance	0.646	0.804	Valid
Empathy	0.421	0.649	Valid
Inovasi Layanan	0.493	0.702	Valid
Kepuasan Pengguna	0.609	0.780	Valid

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel, terlihat bahwa nilai akar AVE pada semua konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antara konstruk. Jika nilai AVE lebih tinggi daripada kuadrat korelasi antar konstruk atau akar kuadrat AVE lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk, maka discriminant validity dianggap baik. Sehingga dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memiliki validitas diskriminan yang baik.

3. Discriminant Validity

Validitas diskriminasi merupakan nilai cross loading factor yang bertujuan untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian. Cara mengetahui memadainya suatu diskriminan dalam suatu konstruk dengan perbandingan yang menghasilkan angka lebih besar antara nilai loading konstruk yang dituju dengan nilai loading konstruk yang lain [10]. Nilai korelasi antara indikator dan item pengukuran konstruknya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara indikator dan item pengukuran konstruk lainnya. Angka yang dibelkan mencerminkan nilai korelasi antara indikator dan item pengukuran konstruk tersebut. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa data memiliki validitas diskriminan yang baik.

4. Cronbach Alpha

Nilai Cronbach alpha juga merupakan penilaian terhadap reliabilitas dari batas suatu konstruk. Nilai Cronbach alpha mengukur konsistensi internal dari suatu indikator dengan nilai minimal yang diharapkan adalah 0,7. Sementara pendapat lain menjelaskan bahwa nilai minimal dari pengujian ini adalah 0,6 untuk seluruh konstruk yang ada dalam penelitian [11].

Tabel 2 Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach Alpha	keterangan
Tangibles	0.870	Reliabel
Reliabilitas	0.790	Reliabel
Ressponsiveness	0.616	Reliabel
Asurance	0.728	Reliabel
Empathy	0.630	Reliabel
Inovasi Layanan	0.656	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.680	Reliabel

Berdasarkan analisis tabel di atas, dapat diamati bahwa nilai cronbach alpha dari 3 variabel melebihi 0.7 dan empat variabel melebihi 0.6. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki reliabilitas yang baik. Dengan hasil tersebut, langkah selanjutnya adalah memasuki tahapan struktural (inner model) untuk mengali lebih dalam hubungan antar variabel dalam konteks penelitian.

5. Uji Reliabilitas (Composite Reliability)

Uji reliability merupakan ukuran mengukur realibility suatu indikator. Dengan nilai tersebut dapat terukur nilai reabilitas sesungguhnya dari suatu konstruk yang dibangun. Nilai composite reability diharapkan miniman 0,7. Nilai composite reability di atas 0,8, maka dapat disimpulkan data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi [12].

Tabel 3 Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	keterangan
Tangibles	0.901	Reliabel
Reliabilitas	0.857	Reliabel
Ressponsiveness	0.795	Reliabel
Asurance	0.845	Reliabel
Empathy	0.769	Reliabel
Inovasi Layanan	0.793	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.823	Reliabel

Berdasarkan analisis tabel di atas, dapat diamati bahwa nilai composite reliability dari semua variabel melebihi 0.7 bahkan nilai composite reliability di atas 0,8, maka data yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural dilakukan untuk menguji pengaruh antar satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Beberapa tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Nilai Q-Square (*Prediction Relevance*)

Pengujian Q2 *predictive relevance* dilakukan guna mengetahui kemampuan suatu prediksi melalui prosedur *blindfolding*. Q square juga disebut sebagai *Stone-Geisser's*. Nilai Q square ini yang berada dibawah 0 memberikan makna bahwa konstruk laten eksogen baik sebagai (variabel indenpenden) baik sebagai variabel penjelas mampu memprediksi konstruk yang ada. Nilai Q Square dikategorikan kecil yakni 0,02, dikategorikan sedang yakni 0,15, dan dikategorikan besar yakni 0,35. Pengujian Q Square dilaksanakan hanya pada konstruk endogen (variabel dependen) yang memiliki indikator bersifat reflektif. Hasil Perhitungan Q2 *predictive relevance* menggunakan SmartPLS 4 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Nilai Q-square

Variabel	R-square	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.349	Besar

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna dianggap baik karena keduanya memiliki nilai yang lebih besar dari 0, yaitu 0.349. hal ini menunjukkan bahwa variabel laten eksogen (variabel indenpenden) dianggap sebagai penjelasan yang efektif untuk variabel laten endogen (variabel dependen).

2. Nilai R-Square (*Coefficient of Determination*)

Nilai ini merupakan koefisien determinasi pada suatu konstruk endogen (kepuasan pengguna). Nilai R Square juga menjelaskan variasi dari variabel eksogen terhadap variabel endogennya. Kekuatan penjelasan variasi tersebut dibagi ke beberapa kriteria yakni R Square sebesar 0,67 artinya kuat, 0,33 artinya moderat, dan 0,19 artinya lemah [13].

Tabel 5 Nilai R-square

Variabel	R-square	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.408	Moderat

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna mempunyai nilai R-square sebesar 0.621. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan inovasi layanan sebesar 40.8%. dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji model structural variabel kepuasan pengguna termasuk kategori model “moderat”. Artinya kemampuan variabel eksogen (variabel indenpenden) memiliki kemapuan yang kuat dan sedang dalam memprediksi atau menjelaskan variabel endogen (variabel dependen).

3. Nilai F-Square (*f2 Effect Size*)

Effect size merupakan prosedur yang dilaksanakan untuk mengetahui perubahan R-Square pada konstruk endogen (variabel dependen). Perubahan nilai R-Square tersebut memperhatikan pengaruh konstruk eksogen (variabel indenpenden) terhadap konstruk endogen terkait dengan keberadaan substantif pengaruhnya. Nilai F square kategori kecil yakni 0.02, kategori menengah yakni 0.15, kategori besar yakni 0.35 [14].

Table 6 Nilai f-square

Hubungan Antar Jalur	<i>f-square</i>	Keterangan
T -> K	0.018	Sangat Kecil
REL -> K	0.000	Sangat Kecil
RES -> K	0.006	Sangat Kecil
A-> K	0.001	Sangat Kecil
E -> K	0.030	Kecil
I -> K	0.272	Sedang

Berdasarkan hasil perhitungan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 6 jalur, hanya satu jalur yang menunjukkan pengaruh sedang (nilai diatas 0.15), yaitu jalur dari inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0.272. selain itu, terdapat 1 jalur dengan pengaruh kecil (nilai diatas 0.02), yaitu jalur dari empathy terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0.030. disisi lain, jalur lainnya menunjukkan pengaruh sangat kecil karena memiliki nilai dibawah 0.02.

4. Estimate for Path Coefficients

Yakni suatu nilai koefisien jalur atau nilai yang menunjukkan besaran hubungan atau pengaruh konstruk laten dari suatu penelitian. Pengujian ini dilakukan melalui suatu prosedur yang ada di bootstrapping.

Tabel 7 Path Coefficients

Hubungan Antar Jalur	Path Coefficients	
T-> K	-0.172	Negatif
REL -> K	-0.027	Negatif
RES-> K	0.105	Positif
A -> K	0.026	Positif
E-> K	0.208	Positif
I -> K	0.512	Positif

Koefisien jalur (path coefficients) adalah angka yang membantu menunjukkan arah hubungan antara variabel dan menentukan apakah suatu hipotesis memiliki arah positif atau negative. Rentang nilai path coefficients adalah -1 hingga 1. Jika nilai berada antara 0 dan 1, itu dianggap positif, sedangkan jika nilainya antara -1 dan 0, dianggap negative (Rezalina et al., 2023). Dari 6 jalur, terdapat 2 diantaranya menunjukkan hubungan negative, seperti T -> K, dan REL ->. sementara itu, 4 jalur menunjukkan hubungan positif, RES -> K, A -> K, E -> K, dan I -> K. Jalur negative menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel yang mempengaruhi, semakin rendah nilai variabel yang dipengaruhi, dan sebaliknya untuk positif, dimana semakin tinggi nilai variabel yang mempengaruhi, semakin tinggi juga nilai variabel yang dipengaruhi.

Hasil Penguji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel dengan menggunakan teknik bootstrapping. Teknik ini melibatkan 5000 pengulangan awal, yang dilakukan untuk memastikan hasil yang stabil, meskipun prosesnya memerlukan waktu yang cukup lama. Dalam pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur (path coefficients) atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi [15]. Kesimpulan terhadap hipotesis diambil dengan membandingkan tingkat kesalahan pada penelitian ini dengan nilai p-value. Tingkat kesalahan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5%, atau dengan kata lain, α sama dengan 0,05. Hipotesis dianggap diterima jika nilai p-value lebih kecil dari tingkat kesalahan ($p\text{-value} < 0,05$). Selain p-value, pengujian hipotesis juga dapat menghitung nilai T-Statistik. Hubungan positif antar variabel independen dan variabel dependen dapat disimpulkan jika nilai T-Statistik lebih besar dari 1,96 ($T\text{-Statistik} > 1,96$) [16].

Tabel 8 Path Coefficients Hasil Bootstrapping

Hipotesis dan Hubungan Antar Jalur	Original Sampel	T-statistik	P values	Keterangan
H1 T -> K	-0.172	1.797	0.072	Ditolak
H2 REL -> K	-0.027	0.343	0.731	Ditolak
H3 RES -> K	0.105	1.197	0.231	Ditolak
H4 A -> K	0.026	0.334	0.738	Ditolak
H5 E -> K	0.208	2.226	0.026	Diterima
H6 I -> K	0.512	5.270	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel diatas, dalam penelitian ini penelitian menggunakan tingkat kepercayaan (confidence level) sebesar 95% yang berarti batas ketidak akuratan atau presisi (α) yang diambil sebesar 5% (two-tailed) atau 0,05. Hal ini menghasilkan nilai t-tabel sebesar 1.96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed). Dapat disimpulkan bahwa dari 6 jalur hanya 4 jalur yang memiliki nilai T-Statistik yang lebih besar dari nilai t-tabel (1.96), yaitu E -> K, dan I -> K. serta dari 6 hipotesis hanya 2 hipotesis yang diterima yaitu H5 dan H6 dengan nilai T-Statistik yaitu 2.226 dan 5.270, serta nilai p-value 0.026 dan 0.000. sedangkan yang ditolak 4 yaitu H1, H2, H3, dan H4, dengan nilai masing-masing nilai T-Statistik yaitu 1.797, 0.343, 1.197, dan 0.334, serta nilai p-value 0.072, 0.731, 0.231, dan 0.738.

Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai analisis kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dari 290 responden pengguna DANA dapat diterima karena telah melebihi batas minimum syarat penerima nilai R-Square Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.408.

Kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi utama (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Namun, masih ditemukan adanya gap negatif pada beberapa indikator, terutama pada dimensi responsiveness (daya tanggap), yang menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna belum sepenuhnya terpenuhi oleh layanan yang diberikan..

Inovasi layanan juga terbukti memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna menilai adanya pembaruan dan peningkatan fitur sebagai hal penting dalam meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi DANA..

Meskipun aplikasi DANA telah memiliki jumlah pengguna yang besar dan pertumbuhan yang pesat, masih terdapat keluhan terkait kesulitan transaksi dan fitur-fitur tertentu. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek layanan dan inovasi agar kepuasan pengguna dapat terus meningkat.

Daftar Pustaka

- [1] Y. N. DS, H. Harmawati, and R. Maulana, "Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Daring pada Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 1, pp. 869–876, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i1.2022.
- [2] APJII. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019-2020. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020, 1-146. <https://apjii.or.id/survei>.
- [3] A. Z. Nadhif and F. Niswah, "Inovasi Layanan Pln Mobile Di Pt . Pln (Persero) Area Surabaya Selatan Arum Zahra Nadhif Abstrak," 2018.
- [4] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual," vol. 6, no. 1, 2021.
- [5] R. A. Haryanto, "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McdonaldsTM Manado," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 4, pp. 1465–1473, 2013, doi: 10.35794/emb.v1i4.2923.
- [6] Changkaew, L., Vadhanasindhu, P., Taweangsakulthai, D., & Chandrachai, A. (2012). Three dimensions model: stage for service innovation in hospital. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 806-814.
- [7] Onsardi and S. B. Mantovani, "Pengaruh Packaging Dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Di Desa Tanah Hitam," *J. Manaj. Modal Insa. Dan Bisnis*, pp. 157–165, 2022.
- [8] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [9] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [10] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [11] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [12] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [13] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- [14] Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2019). Konsep Dasar Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. Pascal Bokks. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=KXpjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=info:U7IJG7aiYJ:scholar.google.com/&ots=e0Xp28qn6J&sig=9Yop3NwX5b3iCZkFlvKVIHZHfoI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [15] E. H. Juningsih, F. Aziz, D. Ismunandar, F. Sarasati, I. Irmawati, and Y. Yanto, “Penggunaan Model UTAUT2 Untuk Memahami Persepsi Pengguna Aplikasi G-Meet,” *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 289–295, 2020, doi: 10.31294/ijse.v6i2.10075.
- [16] A. N. S. Fatihanisya and S. D. Purnamasari, “Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT 2) Terhadap Perilaku Pelanggan E-Commerce Shopee Indonesia Di Kota Palembang,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 392–417, 2021, doi: 10.33557/journalisi.v3i2.143.