



Evaluasi Kepuasan Pengguna helpdesk.ubhinus.ac.id Menggunakan Metode E-SERVQUAL Termodifikasi

Yekti Asmoro Kanthi^{1*}, Daniel Rudiaman Sijabat², Mukhlis Amien³, Dedy Ari Purnomo⁴
¹⁾yektiasmoro@ubhinus.ac.id || ²⁾ daniel223@ubhinus.ac.id || ³⁾ amien@ubhinus.ac.id || dedyari@ubhinus.ac.id

^{1,4}UBHINUS, Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Jl. Raya Tidar No. 100, Indonesia

^{2,3}UBHINUS, Fakultas Sains dan Teknologi, Informatika, Jl. Raya Tidar No. 100, Indonesia

Kata Kunci

Kepuasan pengguna; helpdesk; E-SERVQUAL termodifikasi; layanan digital; pendidikan tinggi

***) Author Korespondensi**
yektiasmoro@ubhinus.ac.id

Abstrak

Transformasi digital di lingkungan perguruan tinggi menuntut adanya layanan yang responsif dan berkualitas, salah satunya melalui sistem helpdesk berbasis web. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan helpdesk.ubhinus.ac.id dengan menggunakan metode E-SERVQUAL termodifikasi, yang disesuaikan dengan konteks layanan digital internal kampus. Penelitian ini mengkaji delapan dimensi layanan, yaitu efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak, dan keramahan, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna aktif sistem helpdesk dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, faktor pemenuhan, keandalan, daya tanggap, dan keramahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, faktor efisiensi, privasi, kompensasi, dan kontak tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan, seluruh dimensi yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kualitas layanan sistem helpdesk di institusi pendidikan tinggi.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dapat memberikan suatu inovasi yang memudahkan kehidupan manusia, salah satunya penerapan teknologi di bidang Pendidikan. (Rosady et al., 2017) Khususnya, perkembangan ini telah mendorong institusi Pendidikan tinggi untuk menyediakan layanan berbasis digital yang responsive, efektif, dan efisien. Salah satu layanan penting dalam mendukung operasional dan kenyamanan sivitas akademik adalah system helpdesk berbasis web. Teknologi helpdesk dalam suatu institusi sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja perusahaan dalam meminimalisasi masalah-masalah yang ditemukan. Dimana

helpdesk merupakan system manajemen untuk membantu menangani kebutuhan user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau complain terhadap layanan dengan memanfaatkan system penomoran (request ticket) untuk memudahkan penelusuran terhadap Tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim. (Chatarina & Rehatalanit, 2023)

Universitas Bhinneka Nusantara (UBHINUS) sebagai institusi pendidikan tinggi berbasis teknologi telah mengembangkan dan mengimplementasikan sistem helpdesk.ubhinus.ac.id sebagai media pelaporan permasalahan teknis maupun administratif. Sistem ini memungkinkan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan untuk menyampaikan keluhan atau permintaan layanan secara terstruktur, sekaligus mempermudah pihak pengelola dalam merespons dan mendokumentasikan setiap pengaduan. Helpdesk juga bisa disebut sistem manajemen untuk membantu memenuhi kebutuhan pengguna terkait pertanyaan, layanan, dukungan teknis, atau keluhan tentang layanan TI organisasi dengan memanfaatkan sistem yang direkam dengan menyediakan tiket untuk memfasilitasi pelacakan tindakan penyelesaian atau proses perbaikan oleh staf TI. (Adam et al., 2020)

Laman helpdesk UBHINUS menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengakses dukungan dan mengelola tiket mereka secara efisien. Salah satu fitur utama adalah opsi untuk membuka tiket baru, yang memungkinkan pengguna mengajukan permintaan bantuan atau melaporkan masalah dengan mudah. Setelah tiket dibuat, pengguna dapat memeriksa status tiket mereka melalui fitur pelacakan, yang memberikan informasi terkini mengenai perkembangan dan penyelesaian masalah. Selain itu, lama ini juga menyediakan akses ke beranda pusat dukungan, di mana pengguna dapat menemukan berbagai informasi dan panduan yang bermanfaat terkait penggunaan layanan, serta akses ke berbagai fitur lainnya. Dengan kombinasi fitur-fitur ini, laman helpdesk UBHINUS memastikan bahwa setiap permintaan bantuan dapat ditangani dengan cepat dan efektif, serta memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memantau dan mengelola masalah yang dihadapi.

Namun, meskipun sistem telah berjalan cukup lama, belum tersedia data empiris yang menunjukkan sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Keluhan tidak langsung, penurunan frekuensi penggunaan, serta laporan yang terlambat ditanggapi menjadi sinyal bahwa terdapat kemungkinan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap layanan helpdesk. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna helpdesk.ubhinus.ac.id dengan pendekatan yang sistematis dan terukur.

Penelitian ini memanfaatkan model E-SERVQUAL, yaitu pengembangan dari SERVQUAL (*Service Quality*) yang telah banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan berbasis elektronik. (Alfarizi et al., 2024) Metode ini mengukur kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi pengguna pada lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Billyarta & Sadarusman, 2021) Namun, model ini dianggap kurang relevan dalam konteks layanan elektronik, sehingga para peneliti kemudian mengembangkan versi E-SERVQUAL untuk menyesuaikan dengan karakteristik layanan berbasis web.

Pada penelitian sebelumnya (Bustomi et al., 2023) menggunakan E-SERVQUAL untuk menilai kualitas salah satu platform fintech di Indonesia. Namun, demikian sejumlah penelitian terkini menunjukkan bahwa model E-SERVQUAL masih perlu disesuaikan lebih lanjut agar lebih kontekstual dengan jenis layanan tertentu, seperti helpdesk internal institusi. Oleh karena itu, berkembanglah konsep E-SERVQUAL termodifikasi, yaitu model evaluasi kualitas layanan digital yang mengadaptasi dan menyesuaikan dimensi serta indikator SERVQUAL dengan konteks spesifik system yang dikaji. Modifikasi ini umumnya dilakukan dengan mengeliminasi dimensi yang tidak relevan dan menambahkan dimensi atau indikator baru yang lebih spesifik terhadap karakteristik pengguna dan tujuan system. Dimensi baru yang ditambahkan yaitu efisiensi, pemenuhan, privasi, kompensasi, kontak dan keramahan. (Pranitasari & Sidqi, 2021) Model ini telah banyak digunakan dalam evaluasi layanan digital, seperti internet banking, e-commerce, dan system informasi akademik. (Emalia et al., 2023)

Penelitian ini menggunakan pendekatan E-SERVQUAL termodifikasi untuk menilai kepuasan pengguna terhadap system helpdesk.ubhinus.ac.id. Model ini dirancang agar lebih sensitive terhadap kebutuhan pengguna di lingkungan akademik, sekaligus memberikan umpan balik konkret bagi pengembangan system ke depan. Dalam kajian ini, beberapa indicator dari model asli E-SERVQUAL disesuaikan, dan beberapa dimensi baru ditambahkan berdasarkan studi pendahuluan dan hasil focus group discussion (FGD) dengan pengguna aktif layanan helpdesk.

Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan helpdesk.ubhinus.ac.id berdasarkan pendekatan E-SERVQUAL termodifikasi serta mengidentifikasi dimensi mana saja yang memiliki kesenjangan paling besar antara ekspektasi dan persepsi pengguna. Temuan dari penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi masukan strategis bagi pengembangan layanan di UBHINUS, tetapi juga berkontribusi dalam pengembangan teori dan praktek evaluasi layanan digital, khususnya dalam konteks Pendidikan Tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna system helpdesk.ubhinus.ac.id dari factor efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, tanggapan, kompensasi, kontak dan keramahan secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna system helpdesk.ubhinus.ac.id dari factor efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, tanggapan, kompensasi, kontak dan keramahan secara simultan?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan mempertimbangkan pengguna yang terdaftar di lingkungan akademik UBHINUS, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf administrasi, tanpa mencakup pengguna eksternal atau pihak lain di luar institusi.
2. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel jenuh, dengan karakteristik responden yang pernah menggunakan system helpdesk.ubhinus.ac.id sejumlah 61 orang.

1.4 Tinjauan Teoritis

1.1.1 *Electronic Service Quality*

Evaluasi kualitas layanan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. *Electronic service quality* merupakan model pengukuran kualitas layanan elektronik. Model *electronic service quality* termodifikasi merupakan model yang dikembangkan oleh (Raza et al., 2020) dengan menggabungkan model kualitas layanan elektronik oleh (Herrington & Weaven, 2009) yang dinilai penting dalam menilai kualitas layanan sehingga keseluruhan aspek tercakup, sehingga model e-SERVQUAL termodifikasi terdiri dari beberapa aspek, sebagai berikut :

1. **Efisiensi** adalah kemudahan dalam mengakses dan menggunakan situs. Pelanggan memiliki kemampuan untuk melakukan hal seperti adanya mengunjungi suatu website, ingin mengetahui informasi terkait produk yang diinginkan pelanggan, dan juga meninggalkan situs tersebut dengan sangat memakai upaya minimum. (Billyarta & Sadarusman, 2021)
2. **Pemenuhan (fullfilment)** adalah memenuhi produk yang diminta pengguna dan memberikan layanan secara benar dan tepat waktu. Fullfilment juga dianggap Tingkat komitmen situs web, seperti pengiriman pesanan dan ketersediaan item yang dapat dipenuhi. Termasuk komitmen pelayanan, ketersediaan persediaan produk dan ketepatan pengiriman sesuai waktu yang dijanjikan. (Billyarta & Sadarusman, 2021)
3. **Keandalan (reability)** adalah tingkat kemampuan menyelesaikan tugas yang telah disepakati dengan benar. (Raza et al., 2020)

4. **Privasi** adalah jaminan bahwa data dan transaksi pengguna aman dan tidak dibocorkan (Bustomi et al., 2023)
5. **Tanggapan (responsiveness)** adalah Tingkat tanggapan dalam memberikan umpan balik secara efektif dalam sebuah layanan. (Rosady et al., 2017)
6. **Kompensasi** adalah pemberian ganti rugi pengguna Ketika timbul kesalahan atau kegagalan system. (Bustomi et al., 2023)
7. **Kontak** adalah kualitas web dalam menyediakan layanan kepada user untuk berinteraksi dengan sesama pengguna maupun pihak penyedia layanan. (Alfarizi et al., 2024) Kontak berfungsi untuk mendapatkan bantuan melalui telepon atau melalui online. Kontak langsung melalui media telepon atau media online lainnya yang disediakan dapat dilakukan oleh pelanggan sehingga mempercepat waktu penyelesaian permasalahan yang terjadi. (Billyarta & Sadarusman, 2021)
8. **Keramahan (friendliness)** adalah sikap ramah, sopan, dan empati dari penyedia layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna, baik secara langsung maupun melalui platform digital.

1.1.2 *Electronic Customer Satisfaction*

Kepuasan pengguna berhubungan erat dengan terciptanya nilai bagi pengguna. Kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang diterima dengan harapan pengguna. Selain itu, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan performa produk dengan ekspektasi yang dimiliki. (Mohsen et al., 2014) Maka, kepuasan bisa diartikan sebagai perasaan bahagia karena kebutuhan atau keinginan pribadi telah terpenuhi. Kepuasan pengguna elektronik atau electronic customer satisfaction didefinisikan sebagai evaluasi pengguna terhadap pengalaman menggunakan internet dibandingkan dengan pengalaman langsung yang melibatkan interaksi tatap muka. Kepuasan pengguna elektronik mencerminkan terkait perasaan yang timbul Ketika pengguna membandingkan ekspektasi mereka dengan realitas layanan online, yang bisa berupa perasaan puas atau tidak puas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna elektronik mengevaluasi pengalaman pengguna melalui layanan daring dibandingkan dengan interaksi secara langsung. (Raza et al., 2020)

1.1.3 *Hubungan Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) dan Kepuasan Pelanggan*

Kualitas suatu layanan sangat berkaitan erat dengan adanya kepuasan pelanggan. Para pelanggan dapat terdorong dengan hal khusus yaitu dengan adanya kualitas yang berguna untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. (Tjiptono & Chandra, 2019) Kualitas yang diberikan oleh service dan e-service yang cukup baik akan memberikan dampak kepada pengguna berupa suatu kepuasan. Factor yang sangat menentukan yaitu kepuasan pengguna dari adanya aktivitas pembelian secara berulang, dengan timbulnya informasi yang beredar dari mulut ke mulut secara positif dan timbulnya kesetiaan/loyalitas yang tercipta di hati pelanggan. Kepuasan dari segi pengguna akan menciptakan intensitas perilaku pengguna untuk menggunakan layanan. (Billyarta & Sadarusman, 2021)

1.1.4 *Sistem Helpdesk*

Helpdesk merupakan system manajemen untuk membantu menangani kebutuhan user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau complain terhadap layanan suatu organisasi dengan memanfaatkan system penomoran (request ticket) untuk memudahkan penelusuran terhadap Tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim. Tim ini biasanya terdiri dari satu atau beberapa orang yang ahli yang bertugas menampung, mengklasifikasikan dan memberikan prioritas terhadap request ticket melalui aplikasi, serta memecahkan atau menyelesaikan masalah yang diminta oleh user. Alur dari suatu helpdesk adalah adanya seorang user yang melakukan submit suatu problem/masalah kepada helpdesk, masalah yang di submit ini di sebut dengan *call ticket* atau *trouble ticket* atau ticket saja. Tiket ini akan mempunyai id yang unik, artinya setiap id yang terdapat pada setiap ticket berbeda. (Adam et al., 2020)

2. Metode Penelitian

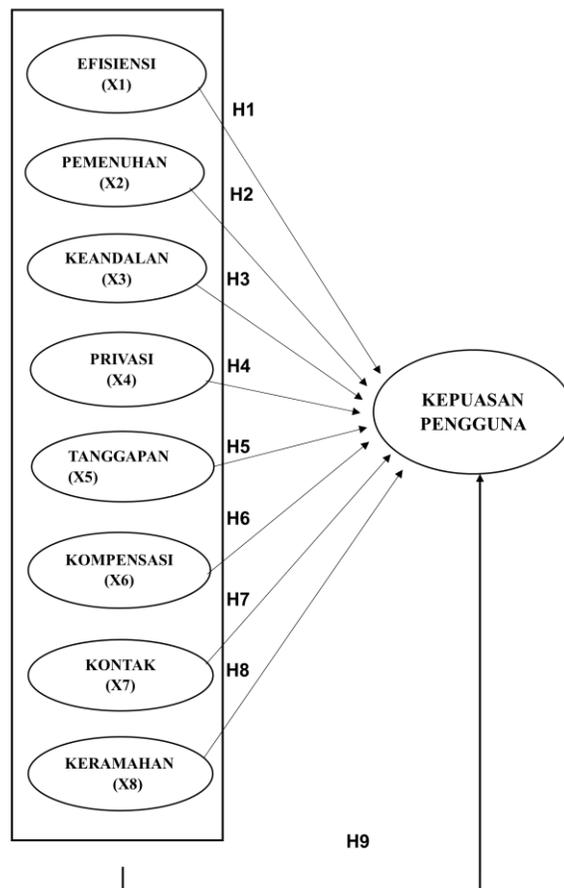
Metode penelitian adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data guna menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Metode pada penelitian ini mencakup berbagai langkah yang dirancang untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil, termasuk pemilihan sampel, pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan. (Icharussya et al., 2024)

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan system helpdesk.ubhinus.ac.id. Evaluasi dilakukan menggunakan model E-SERVQUAL termodifikasi, yang mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna melalui delapan variable yaitu *Efficiency* (Efisiensi), *Fulfillment* (Pemenuhan), *Reliability* (Keandalan), *Privacy* (Privasi), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Compensation* (Kompensasi), *Contact* (Kontak), dan *Friendliness* (Keramahan). (Meilani et al., 2020)

2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda untuk mengukur hubungan secara parsial maupun simultan variable independent dan variable dependen pada penelitian ini. (Kanthi & Aminah, 2023) Model konseptual dalam penelitian ini didasarkan pada model E-SERVQUAL termodifikasi yang merupakan pengembangan dari model SERVQUAL dan diadaptasi untuk layanan berbasis elektronik. (Muslim & Shaddiq, 2024) Penyusunan model konseptual tersebut diperlihatkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berkaitan dengan Gambar 1, maka hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Efisiensi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H2 : Pemenuhan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H3 : Keandalan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H4 : Privasi (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H5 : Tanggapan (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H6 : Kompensasi (X6) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H7 : Kontak (X7) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H8 : Keramahan (X8) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

H9 : Efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, tanggapan, kompensasi, kontak dan keramahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna

2.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini terdiri seluruh pengguna layanan helpdesk.ubhinus.ac.id termasuk unit akademik, BAA (Biro Administrasi Akademik), BAK (Biro Administrasi Keuangan), BAUK (Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian), KGKP (Kemitraan Global dan Komunikasi Publik), LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat), Kemahasiswaan, Perpustakaan, Inbis dan Protik, serta PPTIK di lingkungan UBHINUS. Populasi ini dipilih karena mewakili kelompok pengguna yang aktif menggunakan layanan helpdesk untuk mendapatkan dukungan teknis maupun informasi terkait. Kriteria tambahan yang ditetapkan yaitu pengguna harus atau telah menggunakan layanan helpdesk minimal dua kali selama enam bulan terakhir.

Menurut data yang didapatkan, jumlah dosen, staf dan unit terkait di UBHINUS yang telah menggunakan layanan helpdesk mencapai 39 orang. Sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan merupakan sampel jenuh, dimana teknik ini dipakai karena seluruh anggota populasi merupakan responden penelitian. Penggunaan sampel jenuh dipilih karena populasi pengguna layanan helpdesk.ubhinus.ac.id yang memenuhi kriteria penelitian relatif kecil dan mudah dijangkau. Dengan demikian, seluruh pengguna yang telah menggunakan layanan helpdesk minimal dua kali dalam enam bulan terakhir akan diikutsertakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan data yang lebih komprehensif dan representatif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan yang diteliti, karena mencakup seluruh populasi yang relevan tanpa ada yang terlewatkan. (Singarimbun & Effendi Sofian, 2008)

2.4 Definisi Operasional Variabel

Tahap penyusunan kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi variable-variabel pada model E-SERVQUAL Termodifikasi. Berikut merupakan instrumen pertanyaan kuesioner untuk setiap variable yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 1. Variabel dan Instrumen Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Penjelasan	Indikator	Sumber
Efisiensi (X1)	Tingkat seberapa baik sistem dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat.	X1.1: Informasi yang disajikan pada helpdesk.ubhinus.ac.id cocok dengan kebutuhan pengguna. X1.2: Informasi pada helpdesk.ubhinus.ac.id mudah dipahami. X1.3: Informasi pada helpdesk.ubhinus.ac.id lengkap sesuai dengan keinginan pengguna.	(Kanthi et al., 2024)

Variabel	Penjelasan	Indikator	Sumber
Pemenuhan (X2)	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kebutuhan yang dipenuhi oleh sistem.	X2.1: Layanan yang diberikan oleh helpdesk.ubhinus.ac.id lengkap dan jelas. X2.2: Informasi yang diberikan oleh helpdesk.ubhinus.ac.id mudah ditemukan oleh pengguna. X2.3: Helpdesk.ubhinus.ac.id membantu pengguna dalam memenuhi pencarian informasi dengan efektif.	(Emalia et al., 2023)
Keandalan (X3)	Kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.	X3.1: Sistem helpdesk.ubhinus.ac.id bekerja dengan baik dan memenuhi permintaan pengguna secara akurat. X3.2: Pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi layanan melalui helpdesk.ubhinus.ac.id.	(Pranitasari & Sidqi, 2021)
Privasi (X4)	Tingkat perlindungan informasi pribadi pengguna dalam sistem.	X4.1: Helpdesk.ubhinus.ac.id tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak ketiga. X4.2: Informasi yang diberikan oleh helpdesk.ubhinus.ac.id dapat dipercaya dan valid. X4.3: Kebijakan privasi yang jelas dan transparan diterapkan oleh helpdesk.ubhinus.ac.id.	(Emalia et al., 2023)
Daya Tanggap (X5)	Kecepatan dan efektivitas sistem dalam menanggapi permintaan pengguna.	X5.1: Sistem helpdesk.ubhinus.ac.id memberikan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan saya atau pengguna lain. X5.2: Keluhan atau masalah dari pengguna dapat diselesaikan oleh superuser dengan cepat. X5.3: Adanya penanganan dari pihak superuser/admin helpdesk.ubhinus.ac.id dalam menangani keluhan dari pengguna. X5.4: Ketika sistem helpdesk.ubhinus.ac.id ada masalah, pihak admin/superuser memberikan informasi atau pemberitahuan kepada pengguna.	(Anwarudin et al., 2022)
Kompensasi (X6)	Penawaran solusi atau penggantian kepada pengguna jika terjadi masalah.	X6.1: Admin helpdesk.ubhinus.ac.id bersedia membantu pengguna jika informasi yang dibutuhkan tidak dapat ditemukan pada platform. X6.2: Pihak helpdesk.ubhinus.ac.id bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pada informasi yang diberikan. X6.3: Helpdesk.ubhinus.ac.id menyediakan tautan atau website untuk mengakses informasi yang tidak dapat diakses di platform utama. X6.4: Admin helpdesk.ubhinus.ac.id cepat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pengguna.	(Emalia et al., 2023)

Variabel	Penjelasan	Indikator	Sumber
Kontak (X7)	Kemudahan pengguna untuk menghubungi penyedia layanan.	X7.1: Helpdesk.ubhinus.ac.id menyediakan kontak (telepon, WhatsApp, atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi. X7.2: Helpdesk.ubhinus.ac.id menyediakan pusat layanan bantuan secara online untuk membantu pengguna dan menangani keluhan.	(Emalia et al., 2023)
Keramahan (X8)	Sikap dan perilaku staf dalam melayani pengguna.	X8.1: Staf helpdesk.ubhinus.ac.id selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani pengguna. X8.2: Staf helpdesk.ubhinus.ac.id menunjukkan empati kepada pengguna dalam membantu mereka. X8.3: Staf helpdesk.ubhinus.ac.id menunjukkan tanggung jawab dalam menangani permasalahan yang timbul bagi pengguna. X8.4: Staf helpdesk.ubhinus.ac.id selalu merespon dengan cepat terhadap pertanyaan-pertanyaan pengguna terkait layanan. X8.5: Staf helpdesk.ubhinus.ac.id selalu menawarkan alternatif solusi jika pengguna merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.	(Anggitaningsih, 2023)
Kepuasan Pengguna (Y)	Tingkat keseluruhan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.	Y1: Layanan yang diberikan pada helpdesk.ubhinus.ac.id memberikan kepuasan kepada pengguna. Y2: Fitur-fitur yang disediakan oleh helpdesk.ubhinus.ac.id memberikan kepuasan kepada pengguna. Y3: Secara keseluruhan, helpdesk.ubhinus.ac.id memberikan kepuasan kepada pengguna.	(Kanthi et al., 2024)

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian penyajian data yang dilakukan dengan mencari frekuensi mutlak, frekuensi relative (persentase), serta mencari ukuran tendensi sentralnya yaitu modus atau mean dan koefisien regresi linier berganda dalam menguji hipotesis secara statistic dengan uji normalitas, uji asumsi klasik, uji t (pengujian hipotesis secara parsial) dan uji F (pengujian hipotesis secara simultan). (Kanthi et al., 2024)

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah proses pengumpulan data kuesioner, maka selanjutnya yaitu mengolah data hasil penelitian dengan software SPSS. Kuesioner ini terdiri dari total 26 pertanyaan yang telah melewati proses validasi. Saat menganalisis data, responden dibagi berdasarkan karakteristik seperti unit kerja, status pengguna, frekuensi penggunaan system helpdesk, dan tujuan menggunakan system helpdesk.

Tabel 2. Profil Responden (Sumber : Data Diolah, 2025)

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Unit Kerja		
	Akademik	10	25,6%
	BAA	2	5%
	BAK	2	5%
	BAUK	2	5%
	KGKP	3	8%
	LPPM	2	5%
	Kemahasiswaan	3	8%
	Perpustakaan	2	5%
	Inbis & Protik	4	10,3%
	PPTIK	1	2,6%
Lainnya	8	20,5%	
2	Status Pengguna		
	Dosen	8	20,5%
	Staf	17	43,6%
	PUK	14	35,9%
3	Frekuensi Penggunaan		
	≥ 3 kali dalam sebulan	9	23,2%
	1-2 kali dalam sebulan	19	47,4%
	< 1 kali dalam sebulan	11	29,4%
4	Tujuan Penggunaan		
	Permintaan bantuan teknis	14	36,8%
	Pelaporan masalah	4	10,5%
	Informasi akademik	21	52,6%

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment pearson's* (analisis korelasi pearson) dengan cara mengkorelasikan antara nilai yang diperoleh dari tiap-tiap pertanyaan (skor item) dengan nilai total pertanyaan (skor total item). Sehingga koefisien korelasi antara pernyataan-pernyataan (item) dengan total pernyataan (skor total) harus signifikan pada tingkat kesalahan 5% atau indeks korelasi product moment pearson (r_{tabel}) $\geq 0,3$. Berikut hasil uji validitas dari semua variable yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas (Sumber : Data Diolah, 2025)

Item (Pernyataan)	r_{hitung}	Keterangan
X1.1	0,781	Valid
X1.2	0,762	Valid
X1.3	0,769	Valid
X2.1	0,746	Valid
X2.2	0,752	Valid
X2.3	0,818	Valid
X3.1	0,854	Valid
X3.2	0,871	Valid
X4.1	0,675	Valid
X4.2	0,798	Valid
X4.3	0,829	Valid
X5.1	0,809	Valid
X5.2	0,677	Valid
X5.3	0,650	Valid
X5.4	0,782	Valid
X6.1	0,721	Valid

Item (Pernyataan)	r_{hitung}	Keterangan
X6.2	0,724	Valid
X6.3	0,644	Valid
X6.4	0,753	Valid
X7.1	0,871	Valid
X7.2	0,867	Valid
X8.1	0,624	Valid
X8.2	0,718	Valid
X8.3	0,763	Valid
X8.4	0,630	Valid
X8.5	0,722	Valid
Y1.1	0,758	Valid
Y1.2	0,824	Valid
Y1.3	0,771	Valid

Berdasarkan hasil perhiungan uji validitas pada tabel 3, dimana masing-masing item/ Pernyataan pada kuesioner penelitian memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item/ Pernyataan kuesioner penelitian valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Pada pengujian ini, untuk menentukan reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* dengan nilai r_{hitung} dan $r_{tabel} > 0,6$. Berikut hasil uji reliabilitas dari setiap variable dan keseluruhan variable yang ada pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas (Sumber : Data Diolah, 2025)

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Efisiensi (X1)	0,656	Reliabel
Pemenuhan (X2)	0,658	Reliabel
Keandalan (X3)	0,655	Reliabel
Privasi (X4)	0,710	Reliabel
Daya Tanggap (X5)	0,672	Reliabel
Kompensasi (X6)	0,675	Reliabel
Kontak (X7)	0,727	Reliabel
Keramahan (X8)	0,686	Reliabel

Dari hasil perhitungan pada tabel 4, dapat disimpulkan bahwa seluruh item/ Pernyataan pada kuesioner penelitian reliabel karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ untuk setiap variable penelitian.

3.3 Uji Asumsi Klasik

Peneliti juga melakukan uji asumsi klasik yang dibagi menjadi tiga pengujian yaitu uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Pada uji normalitas, peneliti menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dengan kriteria jika hasil signifikansi $> 0,05$. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas (Sumber : Data Diolah, 2025)

		Standardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,885
Most Extreme Differences	Absolute	0,087
	Positive	0,087
	Negative	-0,080
Test Statistic		0,535
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,937

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 5, nilai signifikansi adalah $0,937 >$ kriteria $0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas dapat dipenuhi.

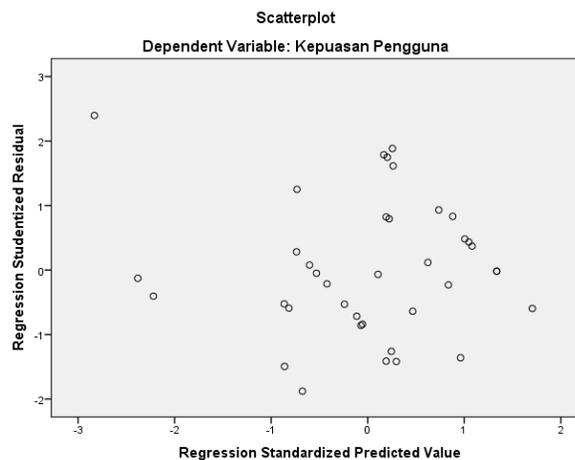
Selanjutnya dilakukan uji multikolinieritas dengan memenuhi persyaratan nilai VIF < 10 dan nilai tolerance value $> 0,1$ dan data tersebut terdapat korelasi variable independent satu dengan yang lainnya dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas (Sumber : Data Diolah, 2025)

Variabel	Hasil		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Efisiensi (X1)	0,385	2,600	Tidak terdapat multikolinieritas
Pemenuhan (X2)	0,291	3,433	Tidak terdapat multikolinieritas
Keandalan (X3)	0,395	2,532	Tidak terdapat multikolinieritas
Privasi (X4)	0,373	2,684	Tidak terdapat multikolinieritas
Daya Tanggap (X5)	0,265	3,778	Tidak terdapat multikolinieritas
Kompensasi (X6)	0,567	1,763	Tidak terdapat multikolinieritas
Kontak (X7)	0,384	2,602	Tidak terdapat multikolinieritas
Keramahan (X8)	0,308	3,248	Tidak terdapat multikolinieritas

Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel 6, didapatkan hasil bahwa nilai tolerance masing-masing variable penelitian $> 0,1$ sedangkan nilai VIF untuk masing-masing variable < 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Pada uji heteroskedastisitas digunakan metode scatterplot untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik (analisis grafik). Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS menunjukkan hasil bahwa titik-titik pada gambar menyebar dan tidak menyerupai pola sehingga hasil pengujian dapat disimpulkan tidak terjadi keteroskedastisitas seperti yang terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas (Sumber : Data Diolah, 2025)

Berdasarkan gambar 2 tersebut, diketahui bahwa titik-titik residual menyebar secara acak. Dengan demikian, residual dinyatakan homogen sehingga asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

3.4 Uji t (Parsial)

Peneliti melakukan uji t (parsial) dengan hasil dari masing-masing variable dibandingkan dengan nilai alpha sebesar 5% atau 0,05. Selain itu, peneliti melihat pengaruh variable independent secara positif atau negative terhadap variable dependen dengan cara mengetahui nilai konstanta yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji t (Parsial) (Sumber : Data Diolah, 2025)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Standar Error	Beta		
Constant	-0.026	0.651		-0.040	0.969
Efisiensi	-0.026	0.031	-0.035	-0.859	0.394
Pemenuhan	0.392	0.069	0.438	5.695	0.000
Keandalan	0.421	0.098	0.291	4.285	0.000
Priprivasi	0.017	0.031	0.016	0.541	0.591
Daya Tanggap	0.083	0.031	0.122	2.694	0.009
Kompensasi	0.003	0.029	0.004	0.098	0.922
Kontak	-0.004	0.037	-0.003	-0.108	0.914
Keramahan	0.137	0.054	0.212	2.551	0.014

Untuk menentukan signifikansi dari suatu hubungan maka syarat yang harus dipenuhi yaitu nilai (sig) < α (0,05) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada penelitian ini jumlah variable yang diteliti (K) sebanyak 9 dan jumlah responden (n) sebanyak 39. Dari jumlah K dan n maka dapat diperoleh nilai df atau *degree of freedom* dengan rumus ($df=n-K$). Sehingga nilai t_{tabel} didapatkan 2,021.

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 7, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel efisiensi memiliki nilai (sig) 0,394 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ -0,859 < 2,021 maka disimpulkan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel pemenuhan memiliki nilai (sig) 0,000 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 5,695 > 2,021 maka disimpulkan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel keandalan memiliki nilai (sig) 0,000 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 4,285 > 2,021 maka disimpulkan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
4. Variabel privasi memiliki nilai (sig) 0,591 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,541 < 2,021 maka disimpulkan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
5. Variabel daya tanggap memiliki nilai (sig) 0,009 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 2,694 > 2,021 maka disimpulkan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
6. Variabel kompensasi memiliki nilai (sig) 0,922 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ 0,098 < 2,021 maka disimpulkan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
7. Variabel kontak memiliki nilai (sig) 0,914 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 4,285 > 2,021 maka disimpulkan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
8. Variable keramahan memiliki nilai (sig) 0,014 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 2,551 > 2,021 maka disimpulkan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

3.5 Uji f (Simultan)

Selain dilakukan uji t (parsial), juga dilakukan uji f (simultan) untuk mengetahui pengaruh variable independent terhadap variable dependen secara bersamaan yang dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji f (Simultan) (Sumber : Data Diolah, 2025)

Model	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
Regression	328.359	8	41.045	149.975	0.000
Residual	14.231	29	0.274		
Total	342.590	37			

Pada tabel 8 tersebut dapat dilihat hasil dari masing-masing variable jika dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil pada tabel 8 tersebut dari keseluruhan variable memiliki nilai probabilitas (*sig*) yaitu 0,000. Maka nilai (*sig*) $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan variable independent maka memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

3.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan data dan dilakukan proses analisis data maka dapat dijelaskan beberapa berikut ini terkait dengan hubungan masing-masing variable penelitian baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun efisiensi berkaitan dengan seberapa cepat dan tepat sistem menyajikan informasi, hasil analisis menunjukkan bahwa efisiensi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna helpdesk tidak terlalu memprioritaskan kecepatan sistem dalam mencari informasi, melainkan lebih memperhatikan aspek lain seperti kejelasan dan kualitas tanggapan. Mungkin juga karena pengguna tidak menggunakan sistem secara intensif, sehingga efisiensi tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi kepuasan.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor pemenuhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pemenuhan menunjukkan seberapa baik sistem menjawab kebutuhan pengguna. Faktor ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, menandakan bahwa pengguna merasa puas jika kebutuhan seperti informasi yang dicari, telah tersedia dan mudah ditemukan. Ini menunjukkan pentingnya struktur informasi dan kelengkapan konten pada platform helpdesk.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keandalan sistem, seperti konsistensi dan akurasi layanan, terbukti berpengaruh signifikan. Ini menegaskan bahwa pengguna sangat menghargai sistem yang dapat bekerja sesuai ekspektasi tanpa gangguan atau kesalahan. Semakin andal sistem, semakin besar kepercayaan pengguna, dan pada akhirnya semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor privasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Privasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang bisa jadi karena pengguna tidak merasa memberikan data yang bersifat sangat sensitif pada platform helpdesk. Meskipun privasi penting, pengguna mungkin merasa aman secara default sehingga tidak menjadikan aspek ini sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasannya.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Daya tanggap merupakan salah satu dimensi yang paling kuat memengaruhi kepuasan. Respons cepat dari superuser atau admin dalam menangani keluhan terbukti menjadi hal yang sangat dihargai. Hal ini menggarisbawahi pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan terhadap aduan pengguna.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun kompensasi atau solusi alternatif merupakan bentuk tanggung jawab layanan, faktor ini tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini bisa terjadi karena kasus di mana pengguna benar-benar membutuhkan kompensasi jarang terjadi, atau pengguna tidak merasa masalahnya cukup besar untuk memerlukan bentuk kompensasi.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor kontak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor kemudahan menghubungi penyedia layanan melalui kontak seperti WhatsApp atau email tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Mungkin saja fitur kontak jarang dimanfaatkan, atau pengguna lebih banyak menggunakan sistem pelaporan online dibandingkan saluran komunikasi langsung.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada factor keramahan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keramahan staf terbukti menjadi faktor penting yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi manusia tetap menjadi aspek penting, bahkan dalam sistem layanan digital. Sikap sopan, empati, dan kesediaan untuk memberikan solusi alternatif dari staf sangat dihargai oleh pengguna.

Secara simultan, seluruh variabel dalam model E-SERVQUAL termodifikasi yaitu efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak, dan keramahan—berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa meskipun beberapa faktor secara parsial tidak signifikan, kombinasi seluruh aspek tersebut tetap memberikan kontribusi penting terhadap persepsi kepuasan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem helpdesk harus mempertimbangkan sinergi antar faktor, bukan hanya fokus pada satu aspek secara terpisah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data responden, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh faktor-faktor kualitas layanan berbasis E-SERVQUAL termodifikasi terhadap kepuasan pengguna sistem helpdesk.ubhinus.ac.id menunjukkan hasil yang bervariasi secara parsial maupun simultan. Secara parsial, terdapat lima faktor yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu pemenuhan, keandalan, daya tanggap, dan keramahan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas apabila layanan helpdesk mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka secara jelas, bekerja secara andal, merespons dengan cepat, serta dilayani dengan sikap ramah dan bertanggung jawab. Sebaliknya, tiga faktor lainnya—yaitu efisiensi, privasi, kompensasi, dan kontak tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Ketidaksignifikanan ini diduga karena pengguna tidak terlalu mempermasalahkan kecepatan akses, perlindungan data, ketersediaan kontak langsung, atau bentuk kompensasi, selama inti layanan dapat terpenuhi dengan baik.

Namun, ketika diuji secara simultan, seluruh faktor efisiensi, pemenuhan, keandalan, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak, dan keramahan secara bersama-sama terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak dapat dilihat secara terpisah, karena setiap dimensi saling mendukung dalam membentuk persepsi pengguna terhadap sistem helpdesk. Oleh karena itu, peningkatan layanan sebaiknya dilakukan secara menyeluruh dan terpadu, dengan tetap memberi fokus utama pada dimensi yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna.

5. Referensi

- Adam, S. I., Moedjahedy, J. H., & Lengkong, O. (2020). Pengembangan IT Helpdesk Ticketing Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat. *Cogito Smart Journal*, 6(2), 217–228.
- Alfarizi, F., Rahmawita, M., Megawati, & Muttakin, F. (2024). Analisa Kualitas Layanan Marketplace Facebook Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika*, 9(1), 80–94.
- Anggitaningsih, R. (2023). Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya. *Reinforce: Journal of Sharia Management*, 2(1), 1–17.
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, 5(1), 85–96.
- Billyarta, G. W., & Sadarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Marketplace Shopee di Sleman DIY. *OPTIMAL*, 18(1), 41–62.

- Bustomi, M. R. P., Sutoyo, M. A. H., Hutapea, A. R., & Husaein, A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi Menggunakan Metode E-Servqual . *Prodising Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains* , 639–645.
- Chatarina, L., & Rehatalanit, Y. L. R. (2023). Perancangan Sistem Helpdesk Dengan Metode Knowledge Management System (Studi Kasus Pada PT XYZ) . *Jurnal Sistem Informasi* , 10(1), 181–198.
- Emalia, S., Ulva, S. M., Yuliana, & Borroek, M. R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Instagram Universitas Dinamika Bangsa Sebagai Media Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual . *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains* , 587–599.
- Herrington, C., & Weaven, S. (2009). E-Retailing By Banks: E-Service Quality and Its Importance to Customer Satisfaction. *European Journal of Marketi* , 43(9), 1220–1231.
- Icharussya, W. P., Kanthi, Y. A., & Cahyadiana, W. (2024). Evaluasi Faktor Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna Shopee Paylater. *Journal of Interdisciplinary Research* , 2(2), 45–53.
- Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2023). Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika* , 9(2), 129–140.
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika* , 13(1), 155–163. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772>
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JSINBIS)* , 2, 137–144.
- Mohsen, N., Ali Shah, H. M., & Tabatabaie, K. S. V. (2014). Impact of Price fairness on Price Satisfaction, Customer satisfaction and Customer Loyalty in Iran Telecommunication Market (Case: MTN Irancell Company). *Journal of Research in Marketing* , 3(1), 131–144.
- Muslim, B., & Shaddiq, S. (2024). Pengaruh E-Service Quality (SIMAK) Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mamuju. *Journal of Management Branding* , 1(1).
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen (JAM)* , 18(2), 12–31.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet Banking Service Quality, E-Customer Satisfaction and Loyalty: The Modified e-SERVQUAL Model. *The TQM Journal* , 32(6), 1443–1466.
- Rosady, A., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Model E-SERVQUAL Termodifikasi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* , 1(1), 1–10.
- Singarimbun, M., & Effendi Sofian. (2008). *Metode Penelitian Survei, Cetakan Ke Sembilan Belas*. LP3ES.
- Tjiptono, & Chandra. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction. Edisi Ke-5*. ANDI .