

Nomor Daftar: 057/S/BD/R/29/VIII/2023

**PENGARUH *MOBILE SERVICE QUALITY* (M-S-QUAL) TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI
M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagai syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital



Oleh:

Sinta Fitria

1909581

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2023**

**PENGARUH *MOBILE SERVICE QUALITY* (M-S-QUAL) TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI M-TIX
(GENERASI Z DI DKI JAKARTA)**

Oleh

Sinta Fitria

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Program Studi Bisnis Digital

© Sinta Fitria

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

Sinta Fitria, 2023

***PENGARUH MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
PENGGUNA APLIKASI M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

SINTA FITRIA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SINTA FITRIA

PENGARUH *MOBILE SERVICE QUALITY* (M-S-QUAL) TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

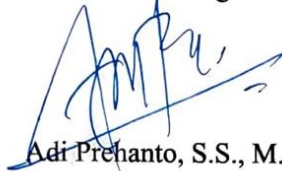
Pembimbing I



Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., M.M

NIP. 920200119901015201

Pembimbing II



Adi Prehanto, S.S., M.Pd

NIP. 920200419880223101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP 920190219900625201

Sinta Fitria, 2023

PENGARUH *MOBILE SERVICE QUALITY* (M-S-QUAL) TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Mobile Service Quality* (M-S-Qual) terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Aplikasi M-Tix (Generasi Z di DKI Jakarta)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Tasikmalaya, 16 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Sinta Fitria

1909581

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Mobile Service Quality* (M-S-Qual) terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Aplikasi M-Tix (Generasi Z di DKI Jakarta)”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (S1) Jurusan Bisnis di Digital Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat berguna bagi penulis dan semua pembaca.

Tasikmalaya, 16 Agustus 2023

Sinta Fitria

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan segala bentuk bantuan yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Keluarga saya tersayang Mams, Kong, Kakak-kakak, Adik, dan Arka yang senantiasa mendukung dan memberikan doanya kepada penulis.
3. Bapak Dr. Heri Yusuf Muslihin, S.Pd., M.Pd. selaku Direktur UPI Kampus Tasikmalaya.
4. Ibu Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M. selaku Kepala Program Studi Bisnis Digital.
5. Ibu Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., M.M. dan Bapak Adi Prehanto, S.S., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya dalam membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Oding Herdiana, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memeberikan bantuan dan kerja sama dari awal perkuliahan.
8. Bapak Muhammad Rijal Fathurrahman yang telah membantu dalam memberikan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
9. Saya sendiri yang sudah berusaha dan bersabar selama satu semester ini.
10. Teman-teman terdekat dari awal perkuliahan yaitu Aulia Marhamah, Anisa Sekar, dan Vivi Indah Fitriani yang selalu mendukung, membantu, dan menemani dalam kondisi apapun dari 2019 hingga 2023.
11. Tasya Susilawati, Astri Mariah, Jasmine Syafa, Destalia Adi, dan Cyrilla Naviola yang berjuang bersama selama 2023 ini.

12. Oppa Nassar (Titi, Adit, Alan) yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
13. Eda dan Mbak Alison yang setiap malam selalu hadir secara virtual menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

**PENGARUH *MOBILE SERVICE QUALITY* (M-S-QUAL) TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI
M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)**

ABSTRAK

Oleh

Sinta Fitria

Kemajuan teknologi dan internet kian berdampak terhadap perubahan perilaku konsumen. Perilaku konsumen sangat penting dalam pemasaran agar perusahaan mengetahui produk atau layanan apa yang dibutuhkan pelanggan. Inovasi produk dan layanan yang serba digital menjadi salah satu kebutuhan pelanggan saat ini karena mempermudah dalam melakukan pembelian atau transaksi. Salah satu inovasi yang ada adalah aplikasi M-Tix. Aplikasi ini adalah *mobile ticketing* yang menawarkan pembelian tiket film bioskop dan makanan serta minuman. Aplikasi ini akan membuat pelanggan lebih efisien dan praktis dalam melakukan pembayaran jika kualitas dari layanan sudah baik dan sesuai harapan pelanggan. Kualitas dari layanan digital penting agar memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan berdampak bagi loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan, di mana hal ini menjadi tujuan dari setiap perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel *nonprobability sampling* dan pemilihan sampel diambil dengan kriteria khusus. Sebanyak 219 responden dapat terkumpul sesuai kriteria yaitu pernah melakukan transaksi pada aplikasi M-Tix, Generasi Z, dan berdomisili di DKI Jakarta. Penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif dan analisis hipotesis dengan menggunakan software SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian ini adalah *mobile service quality* secara dominan mempengaruhi *customer satisfaction*. Faktor *efficiency*, *system availability*, *content*, *fulfillment*, *contact*, dan *billing* berpengaruh positif dan signifikan sedangkan *privacy* dan *responsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan, serta *compensation* berpengaruh negatif and tidak signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Seluler, Kepuasan Pelanggan, M-Tix, Perilaku Konsumen

**THE EFFECT OF MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL) ON
CUSTOMER SATISFACTION OF APPLICATION USERS M-TIX
(GENERATION Z IN DKI JAKARTA)**

ABSTRACT

by

Sinta Fitria

Advances in technology and the internet are increasingly impacting changes in customer behavior. Customer behavior is very important in marketing so that companies know what products or services customers need. All-digital product and service innovation is one of the needs of today's customers because it makes it easier to make purchases or transactions. One of the existing innovations is the M-Tix application. This application is a mobile ticketing system that offers the purchase of cinema movie tickets, food, and drinks. This application will make customers more efficient and practical in making payments if the quality of service is good and according to customer expectations. The quality of digital services is important in order to provide satisfaction to customers. Customer satisfaction will have an impact on customer loyalty and company profitability, which is the goal of every company. This research uses a quantitative approach with nonprobability sampling, and sample selection is taken with specific criteria. A total of 219 respondents can be collected according to the criteria, namely having made transactions on the M-Tix application, including generation Z, and domiciled in DKI Jakarta. This research consists of descriptive analysis and hypothesis analysis using SmartPLS 3.2.9 software. The results of this study show that mobile service quality dominates customer satisfaction. Efficiency, system availability, content, fulfillment, contact, and billing factors have a positive and significant effect, while privacy and responsiveness have a positive and insignificant effect, and compensation has a negative and insignificant effect.

Keywords: Mobile Service Quality, Customer Satisfaction, M-Tix, Customer Behaviour

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS. 10	
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 <i>Mobile Service Quality</i>	10
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	12
2.1.3 <i>Mobile Commerce</i>	14
2.1.4 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Pemikiran.....	18
2.3 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.2.1 Jenis Penelitian.....	20

3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	20
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	25
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	26
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.2.6	Uji Instrumen.....	28
3.2.7	Analisis Deskriptif.....	30
3.2.8	Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	34
4.1.1	Profil PT Nusantara Sejahtera Raya.....	34
4.2	Analisis Deskriptif.....	36
4.2.1	Karakteristik Responden	36
4.2	<i>Mobile Service Quality</i> M-Tix dari Perspektif Responden	38
4.3	Analisis PLS	43
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	43
4.3.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	50
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....		62
5.1	Simpulan.....	62
5.2	Implikasi	63
5.3	Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		70
RIWAYAT HIDUP.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Ulasan Pengguna M-Tix	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	21
Tabel 3. 2 Skala Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	36
Tabel 4. 2 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Efficiency</i>	38
Tabel 4. 3 Statistika Deskriptif Dimensi <i>System Availability</i>	39
Tabel 4. 4 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Content</i>	39
Tabel 4. 5 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Privacy</i>	40
Tabel 4. 6 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Fulfillment</i>	40
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4. 8 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Compensation</i>	41
Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Contact</i>	42
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Dimensi <i>Billing</i>	42
Tabel 4. 11 Hasil <i>Outer Loadings</i> Sebelum Eliminasi.....	43
Tabel 4. 12 Hasil <i>Outer Loadings</i> Sesudah Eliminasi	45
Tabel 4. 13 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4. 14 Hasil <i>Fornell-Lecker Criterion</i>	47
Tabel 4. 15 Hasil <i>Cross Loading</i>	48
Tabel 4. 16 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	49
Tabel 4. 17 Hasil <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	50
Tabel 4. 18 Hasil <i>R Square & R Square Adjusted</i>	51
Tabel 4. 19 Hasil <i>Path Coefficient</i>	52
Tabel 4. 20 Hasil <i>Model Fit (SRMR)</i>	53
Tabel 4. 21 Hasil <i>Predictive Relevance</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Bioskop di Jakarta.....	2
Gambar 1. 2 Skor Rating M-Tix 2023	5
Gambar 1. 3 Pendapatan Tiket Bioskop di Indonesia	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....	18
Gambar 3. 1 Outer Model	31
Gambar 4. 1 Jaringan Cinema 21	34
Gambar 4. 2 Logo M-Tix	35
Gambar 4. 3 Tampilan Aplikasi M-Tix	35
Gambar 4. 4 Interval Kelas	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	70
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	71
Lampiran 3 Data Responden	77
Lampiran 4 Data Karakteristik Responden	94
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data (SmartPLS 3.2.9)	96
Lampiran 6 Bukti Sebar Kuesioner secara Online (G-Form)	99

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2023). Ini Jumlah Bioskop di Jakarta, Cinema 21 Terbanyak. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/02/ini-jumlah-bioskop-di-jakarta-cinema-21-terbanyak>
- Ahdiat, Adi. (2022). Persentase Penduduk Usia 5 Tahun ke Atas yang Memiliki Handphone/Ponsel di 34 Provinsi Indonesia 2022. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/08/67-penduduk-indonesia-punya-handphone-pada-2022-ini-sebarannya>
- Oub.co.id. (2020). M-Tix. Diakses dari <https://www.uob.co.id/personal/kartu-kredit/promo/lifestyle/M-Tix-Nonton-tanpa-antre-dan-Gratis-top-up.page>
- Azlan, A., & Shamsudin, M. F. (2020). Why Customer Satisfaction Is Important To Business? *Journal of Undergraduate Social Science & Technology*, 2(1).
- Azzahra, F., & Hauston, D. D. (2020). The Influence of M-Tix Application Usage on Customer Loyalty with satisfaction as the intervening variable. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(4).
- Dulyadi. (2021). *Buku Ajar, Metode Penelitian Ilmiah. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Fahira, A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan*.
- Google Play. (2023). M.TIX PT Nusantara Sejahtera Raya. Diakses dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=lds.cinema21&hl=id>
- Google Play. (2023). TIX ID PT Nusantara Elang Sejahtera. Diakses dari <https://play.google.com/store/search?q=tix%20id&c=apps&hl=id>

Sinta Fitria, 2023

PENGARUH MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Google Play. (2023). Cinepolis Cinema Indonesia PT Cinemaxx Global Pasifik. Diakses dari <https://play.google.com/store/search?q=cinepolis&c=apps&hl=id>
- Google Play. (2023). CGV Cinemas Indonesia. Diakses dari <https://play.google.com/store/search?q=cgv&c=apps&hl=id>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial least square: Konsep, teknik dan aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Edinburgh: Pearson Education.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle Christian M, & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Edisi Ketiga). Los Angeles: SAGE Publications.
- Hermawan, A., Maesaroh, S. S., & Purwaamijaya, B. M. (2021). *Digital marketing strategy based on user experience to increase user growth and engagement start-up in Tasikmalaya* (Edisi Kesatu). Leiden: CRC Press/Balkema.
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126–142.
- Jatmiko, L. D. (2023). Survei Apjii 2023: Pengguna Internet RI Tembus 215 Juta Orang. Diakses dari <https://teknologi.bisnis.com/read/20230519/101/1657321/survei-apjii-2023-pengguna-internet-ri-tembus-215-juta-orang#:~:text=Semantara%20itu%2C%20dari%20sisi%20usia,berkontribusi%20sebesar%20%2C19%20persen.>

- Jobber, D., & Chadwick, F. E. (2023). *Principles and Practice of Marketing* (Edisi Kesepuluh). Maidenhead: McGraw-Hill Education.
- Kale, A., & Mente, R. (2018). M-Commerce: Services and applications. *International Journal of Advanced Science and Research*, 3(1), 19–21.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Huan, H. den, & Mussry, J. (2023). *Entrepreneurial Marketing Beyond Professionalism To Creativity, Leadership, And Sustainability*. New York: Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Edisi Kelima Belas). London: Pearson Education.
- Kurniawan, H. (2018). *Pengaruh Mobile Service Quality (M-S-Qual) Bukalapak Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Lin, P. M. C., Au, W. C. W., & Baum, T. (2023). Service quality of online food delivery mobile application: an examination of the spillover effects of mobile app satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2022-1103>
- Mambu, J. Y., Mea, L., Sumanto, E., & Lompoliu, E. (2022). Quality Analysis of DANA Application on the Customer Satisfaction using MS-Qual. *Paradigma*.
- Meng, M., & Sego, T. (2020). The Relationship Between Mobile Retail Service Quality, Customer Satisfaction And Behavior Intentions. *Academy of Marketing Studies Journal*.

- Mustajab, R. (2023). *Nilai Transaksi Uang Elektronik Naik 7,98% pada Desember 2022*. Diakses dari <https://dataindonesia.id/keuangan/detail/nilai-transaksi-uang-elektronik-naik-798-pada-desember-2022>
- Omar, S., Mohsen, K., Tsimonis, G., Oozeerally, A., & Hsu, J. H. (2021). M-commerce: The nexus between mobile shopping service quality and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102468>
- Prihartono, B., Ashari, M. A., & Rizkiana, A. (2019). The Development of Customer Loyalty Model for Mobile Travel Agent Application. *Jurnal Teknik Industri*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol21.no1.1-11>
- Purmaawijaya, B. M. (2018). Social Media Marketing and Customer Trust Effect Through Purchase Intention to Revisit Intention Website E-Commerce.
- Sadya, S. (2023). *APJII: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023*. Diakses dari <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-21563-juta-pada-20222023>
- Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiva: Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta*, 2(1).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (Edisi Ketujuh). New York: Wiley.
- Statista. (2023). *Cinema Tickets - Indonesia*. Diakses dari <https://www.statista.com/outlook/dmo/eservices/event-tickets/cinema-tickets/indonesia>

- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsino.
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, N. (2021). *Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Generasi Milenial Pada Aplikasi Streaming Spotify*.
- Widayanti, D. A., Rahayu, S., & Hariyanti. (2023). Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Shopee. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1).
- Widya, P. R., & Elisabet. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce di Kalimantan Barat. *The 5th Febenefecium: Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*.
- Yusra, & Agus, A. (2020). The Influence Of Online Food Delivery Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty: The Role Of Personal Innovativeness. *Journal Of Environmental Treatment Techniques*, 8(1), 6-12.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. C. (2017). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (Edisi Ketujuh). New York: MC Graw Hill Education.