

Analisis Kualitas Layanan Jamsostek Mobile (JMO) Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Surabaya Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)

1st Indah Anggia Purnama Sari

Sistem Informasi

Telkom University

Surabaya, Indonesia

indahanggia@student.telkomuniversity.
ac.id

2nd Anfazul Faridatul Azizah, S.Kom.,

M.Kom

Sistem Informasi

Telkom University

Surabaya, Indonesia

anfazulazizah@telkomuniversity.ac.id

3rd Sekar Widyasari Putri, S.AB., M.Si.

Digital Bisnis

Telkom University

Surabaya, Indonesia

sekarwidyasariputri@telkomuniversity.
ac.id

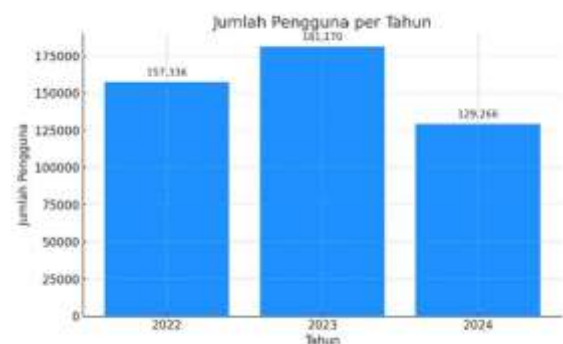
Abstrak— BPJS Ketenagakerjaan telah menghadirkan layanan digital melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sejak tahun 2021 untuk mempermudah akses jaminan sosial tenaga kerja tanpa harus datang ke kantor. Namun, dalam kurun waktu 2022 hingga 2024, terjadi penurunan rating pengguna. Penurunan ini diduga disebabkan oleh berbagai permasalahan layanan seperti kegagalan login, verifikasi OTP dan biometrik yang sering gagal, lambatnya proses loading, serta aplikasi yang sering tertutup secara tiba-tiba setelah pembaruan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan pengguna dan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan JMO berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode E-Servqual yang terdiri dari tujuh dimensi: Efficiency, Fulfillment, Reliability, Responsiveness, Compensation, Privacy, dan Contact. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner Skala Likert kepada pengguna JMO Mobile di BPJS Ketenagakerjaan Kota Surabaya, lalu dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis GAP dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna JMO Mobile.

Kata Kunci: *Jamsostek Mobile, BPJS Ketenagakerjaan, E-Servqual, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengguna.*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mendorong transformasi layanan publik menuju sistem berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan merespons perkembangan ini dengan menghadirkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sejak tahun 2021 sebagai sarana pelayanan jaminan sosial tenaga kerja secara daring, sehingga peserta tidak perlu datang langsung ke kantor. Aplikasi JMO menyediakan berbagai layanan seperti klaim dan informasi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),

Jaminan Pensiun (JP), serta layanan pengaduan dan informasi kepesertaan sebagai bagian dari upaya transformasi digital layanan publik (Maharani dkk., 2022).



GAMBAR 1. 1
(GRAFIK DATA PENGGUNA JMO)

Berdasarkan data dari jumlah pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Kota Surabaya selama tiga tahun terakhir yaitu tahun 2022 hingga tahun 2024 mengalami perubahan jumlah pengguna dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 jumlah pengguna tercatat sebanyak 157.336 pengguna, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 yang mencapai 181.170 pengguna dan pada tahun 2024 jumlah pengguna mengalami penurunan drastis menjadi 129.266 pengguna. Penurunan ini dapat menjadi tolak ukur adanya kendala yang dihadapi pengguna. Berdasarkan wawancara pihak layanan dan observasi terkait penambahan fitur-fitur yang baru masih belum bisa dipahami oleh masyarakat khususnya tenaga kerja. Beberapa masalah tersebut antara lain masalah terkait proses login sering gagal, verifikasi email untuk mendapatkan nomor *one time password* (OTP) sering tidak masuk, verifikasi biometrik sering gagal, Lambatnya proses loading data dan aplikasi tiba-tiba tertutup setelah melakukan

pembaharuan. Alat ukur yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah E-Servqual sebagai alat ukur efektif untuk mengukur kualitas layanan digital dan berfokus pada persepsi dan harapan pengguna layanan JMO Mobile. Metode E-Servqual merupakan pengembangan dari model Service Quality, yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan digital. Penelitian ini melakukan analisis e-servqual pada 7 dimensi yaitu efisien (*Efficiency*), Janji layanan (*Fulfillment*), Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Privasi (*Privacy*), Kompensasi (*Compensation*), dan kontak (*Contact*) (Anastasya dkk., 2024). Serta Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*performance*) dari berbagai atribut layanan atau fitur. Hasil dari Importance Performance Analysis ini adalah memiliki 4 kategori yaitu Prioritas Utama (*Concentrate Here*) komponen penting yang harus dilakukan perbaikan, Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) komponen yang sangat penting dan harus diperhankan, Prioritas Rendah (*Low Priority*) Komponen yang terdapat prioritas rendah dalam atribut tersebut dan berlebihan, (*Possible Overkill*) Komponen yang dianggap kurang penting, namun mendapatkan penilaian kerja yang tinggi (Anwarudin dkk., 2022). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti akan melakukan analisis terhadap kepuasan layanan pada aplikasi mobile JMO untuk mengetahui kepuasan pengguna dengan mengkombinasikan E-Servqual dan Importance Performance Analysis untuk menghasilkan informasi yang terintegrasi tentang dimensi-dimensi apa saja yang paling berpengaruh pada kepuasan pengguna.

II. KAJIAN TEORI

Pada September 2021, Jamsostek Mobile (JMO) diciptakan sebagai hasil penerapan BPJamsostek sebagai fitur layanan informasi polis BPJS Ketenagakerjaan. Layanan ini menangani pengaduan dan inkonsistensi terkait jumlah pegawai yang dapat diakses secara digital, total gaji, dan kapasitas kepesertaan. Pengajuan dan pelacakan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), informasi saldo JHT, dan pengajuan dan pelacakan klaim Jaminan Pensiun (JP) merupakan fitur-fitur yang dikendalikan oleh JMO (Tinaliah dkk., 2022).

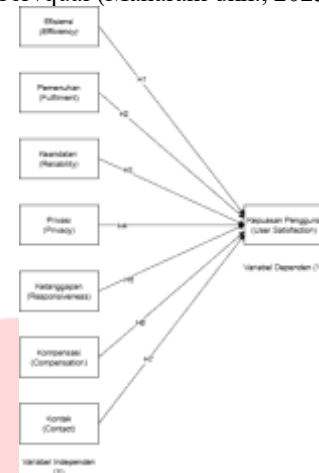
Berikut beberapa deskripsi dari masing-masing layanan yang ada pada aplikasi JMO:

1. Pengajuan dan pelacak klaim JHT
2. Cek Saldo
3. Kartu digital
4. Informasi Program
5. Pengaduan
6. Mitra Layanan
7. Berita terkait Jamsostek

a. E-Service Quality

E-Servqual merupakan pengukuran kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen, E-Servqual mempertimbangkan tujuh dimensi. tujuh dimensi tersebut membentuk core service evaluation dan service recovery evaluation. Terdapat 4 dimensi utama, yakni efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*Fulfillment*), keandalan (*Reliability*) dan privasi (*privacy*) Ini dapat digunakan untuk mengukur seberapa puas pelanggan dengan

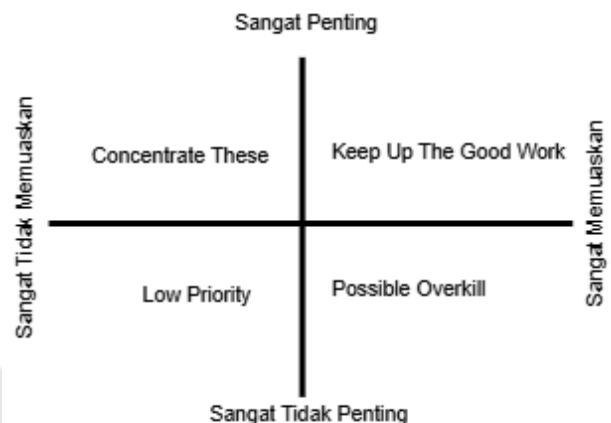
pengalaman mereka, dan yang merupakan skala utama E-Servqual. Sementara itu, ada tiga dimensi lain yaitu kemampuan merespon (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak (*contact* merupakan skala recovery E-Servqual (Maharani dkk., 2023).



GAMBAR 2.1

(Model E-Servqual Importance Performance Analysis)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang menggambarkan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*Importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek layanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (G. E. Deo dkk., 2017).



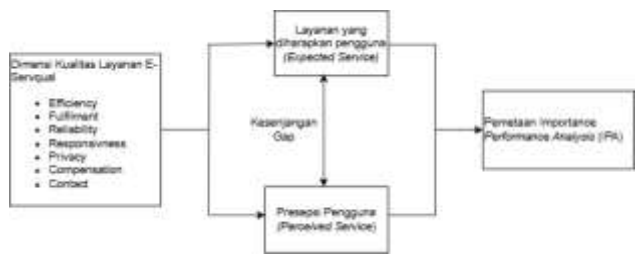
GAMBAR 2.2

(DIAGRAM KARTESIUS)

SUMBER : (KHOIRIYAH, 2025)

c. Kerangka Berpikir

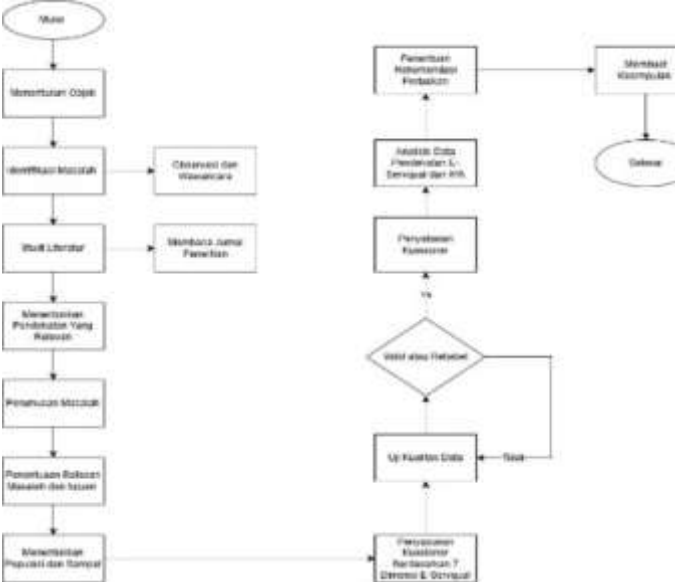
Kerangka pikir merupakan suatu keterikatan yang disusun berdasarkan teori-teori yang telah diajukan dan hasil penelitian yang relevan dalam memberikan jawaban sementara untuk penelitian. Kerangka pikir suatu gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antara variabel dalam penelitian (Anastasya dkk., 2024)



GAMBAR 2.3
(KERANGKA PIKIR)
SUMBER : (KHOIRIYAH DKK., 2025).

III METODE

Pada Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan peneliti bermaksud untuk menentukan kepuasan pengguna pada aplikasi Mobile JMO dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mobile JMO. Pada pendekatan kuantitatif, metode untuk mengumpulkan dan menganalisis data serta perangkat lunak yang diperlukan dalam penelitian ini.



GAMBAR 3. 1
(TAHAPAN PENELITIAN)

a. Menentukan Indikator Kuesioner

Dimensi	Kode	Indikator	Referensi
Efficiency	E1	Kemudahan akses Mobile JMO dimana saja	(Manajemen et al., 2024)
	E2	Kemudahan melakukan proses login, verifikasi email tanpa kendala	(Arisoemary o et al., 2022)
	E3	Proses verifikasi biometrik pada	

Fulfillment		aplikasi JMO berjalan cepat	(Manajemen et al., 2024)
	E4	Kemudahan penggunaan fitur	
	E5	Kemudahan pada proses transaksi	
	E6	Mobile JMO memuat halamannya dengan Cepat	
	E7	Mobile JMO mudah untuk digunakan	
Reliability	F1	Mobile JMO memberikan layanan sesuai dengan ekspetasi pengguna.	(Kurniawan dkk., 2022)
	F2	Fitur layanan sesuai dengan deskripsi aplikasi	
	F3	Mobile JMO dalam melakukan proses administrasi, sesuai dengan waktu yang ditetapkan	
Privacy	R1	Mobile JMO dapat diakses 24 jam	(Manajemen et al., 2024)
	R2	Mobile JMO memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat waktu.	
	R3	Sistem aplikasi JMO bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pengguna.	
Privacy	P1	Mobile JMO dapat menjaga keamanan akun dan data pribadi pengguna.	(Manajemen et al., 2024)
	P2	Mobile JMO tidak memberikan informasi data	

		pribadi pengguna.	
	P3	Mobile JMO melindungi informasi terkait saldo JHT Pengguna..	
Responsiveness	RE1	Mobile JMO memproses layanan dengan cepat.	(Kurniawan dkk., 2022)
	RE2	Mobile JMO menangani masalah dengan cepat.	(Arisoemaryo et al., 2022)
	RE3	Ketika terjadi masalah. pihak mobile JMO memberikan informasi atau pemberitahuan kepada pengguna.	
Compensation	C1	Mobile JMO memberikan kompensasi Ketika mengalami kendala.	(Arisoemaryo et al., 2022)
	C2	Mobile JMO memberikan kompensasi ketika proses klaim atau layanan tidak berjalan tepat waktu.	
Contact	CO1	Mobile JMO menyediakan nomor telepon dan media sosial yang dapat dihubungi untuk memudahkan interaksi pengguna.	(Manajemen et al., 2024)
	CO2	Mobile JMO memiliki layanan bagi pengguna Yang tersedia secara online.	
	CO3	Mobile JMO menawarkan Kemampuan untuk berbicara langsung	

		dengan layanan pelanggan saat pengguna mengalami masalah.	
--	--	---	--

b. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Mobile JMO Kota Surabaya. Kemudian untuk sampel dari penelitian ini merupakan tenaga kerja yang dimana menjadi karakteristik untuk dijadikan sebagai fokus penelitian. Sampel merupakan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan memiliki sifat-sifat yang sama dari objek populasi. . Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling karena tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Kriteria pengambilan sampel secara purposive dimana responden digunakan harus tenaga kerja yang menggunakan atau pernah menggunakan Aplikasi JMO Mobile. Dalam penelitian ini peneliti tidak mengetahui jumlah populasi yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan rumus lemeshow untuk mengetahui ukuran sampel dalam penelitian. Berikut merupakan rumus lemeshow (Caniago & Rustanto, 2022):

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (3.1)$$

$$\frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,4$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,5

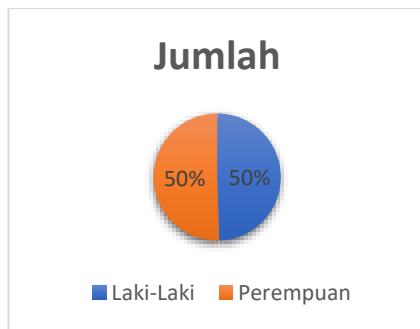
d = alpha 10%

Berdasarkan rumus tersebut dapat ditentukan bahwa jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah 96.04 atau 96 responden .

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan dan pengolahan data merupakan tahapan penting dan mendukung analisis manajemen layanan yang dilakukan. Dikumpulkan melalui metode observasi dan penyebaran kuisioner untuk memperoleh informasi yang relevan terhadap kepuasan layanan pada aplikasi JMO. Setelah data terkumpul, proses pengolahan dilakukan mendistribusikan daftar pertanyaan tertulis melalui kuisioner kepada sejumlah orang yang telah dipilih untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics untuk proses pengolahan data mentah menjadi informasi yang signifikan melalui analisis statistik.

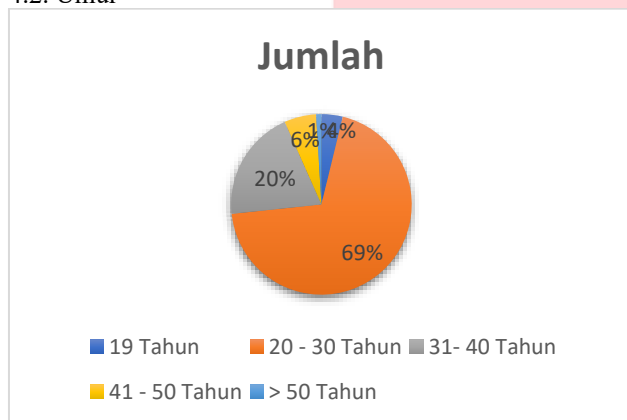
4.1 Identitas Responden



GAMBAR 4.1
(JENIS KELAMIN)

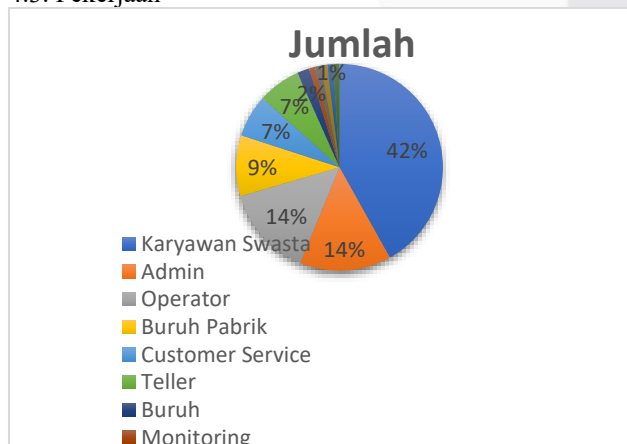
Pada gambar IV.1 diatas merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dari 105 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, jenis kelamin Perempuan sebanyak 53 orang dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 52 orang.

4.2. Umur



Dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JMO sebagian besar berusia 19-40 tahun, pada usia ini cenderung sudah terbiasa dengan teknologi sehingga lebih mudah menggunakan aplikasi Mobile JMO. Sementara jumlah responden yang berusia 41-55 tahun relatif sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna pada usia tersebut kemungkinan masih belum familiar atau belum sepenuhnya mahir menggunakan aplikasi digital seperti Mobile JMO.

4.3. Pekerjaan



GAMBAR 4.3
(JENIS PEKERJAAN)

Gambar 4.3 menunjukkan Sebagian besar responden bekerja sebagai Karyawan swasta, dengan jumlah 44 orang (44%), pekerjaan sebagai admin operator jumlahnya sama

yaitu 15 orang (15%), pekerjaan sebagai buruh pabrik 9 orang (9%), Pekerjaan sebagai Customer service sebanyak 7 orang (7%), Pekerjaan sebagai Teller sebanyak 7 orang (6%), pekerjaan sebagai Buruh 2 orang (2%), sementara itu beberapa pekerjaan seperti Monitoring, Teknisi lapangan, Teknisi Pabrik, Enggining, Operator Produksi sebanyak 1 Orang (1%).

4.4. Uji Validitas

TABEL 4.1
(Hasil Uji Validitas Presepsi)

Variabel	Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Efficiency (X1)	E1	0,44477	0,192	Valid
	E2	0,63397	0,192	Valid
	E3	0,435465	0,192	Valid
	E4	0,555907	0,192	Valid
	E5	0,656456	0,192	Valid
	E6	0,523415	0,192	Valid
	E7	0,554495	0,192	Valid
Fulfilment (X2)	F1	0,590342	0,192	Valid
	F2	0,574986	0,192	Valid
	F3	0,553913	0,192	Valid
Reliability (X3)	R1	0,568185	0,192	Valid
	R2	0,583228	0,192	Valid
	R3	0,589666	0,192	Valid
Privasy (X4)	P1	0,526676	0,192	Valid
	P2	0,52501	0,192	Valid
	P3	0,55526	0,192	Valid
Responsivene ss (X5)	RE1	0,509595	0,192	Valid
	RE2	0,574973	0,192	Valid
	RE3	0,524523	0,192	Valid
Compensasi (X6)	C1	0,481622	0,192	Valid
	C2	0,507907	0,192	Valid

Contact (X7)	CO 1	0,521765	0,192	Valid
	CO 2	0,655434	0,192	Valid
	CO 3	0,564127	0,192	Valid

Berdasarkan uji validitas dari table 4.2, diketahui bahwa semua indikator variable penelitian yang digunakan adalah valid karena masing-masing indikator memiliki r hitung $> r$ tabel, dengan nilai r table sebesar 0,192.

TABEL 4. 2

(Hasil Uji Validitas Harapan)

Variabel	Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Efficiency (X1)	E1	0,26888	0,192	Valid
	E2	0,369388	0,192	Valid
	E3	0,519684	0,192	Valid
	E4	0,515862	0,192	Valid
	E5	0,458537	0,192	Valid
	E6	0,491552	0,192	Valid
	E7	0,541272	0,192	Valid
Fulfilment (X2)	F1	0,526912	0,192	Valid
	F2	0,528857	0,192	Valid
	F3	0,57181	0,192	Valid
Reliability (X3)	R1	0,441121	0,192	Valid
	R2	0,579489	0,192	Valid
	R3	0,517308	0,192	Valid
Privasy (X4)	P1	0,394491	0,192	Valid
	P2	0,541775	0,192	Valid
	P3	0,418419	0,192	Valid
Responsiveness (X5)	RE1	0,471358	0,192	Valid
	RE2	0,56352	0,192	Valid
	RE3	0,598691	0,192	Valid
Compensasi (X6)	C1	0,507166	0,192	Valid
	C2	0,562484	0,192	Valid

Contact (X7)	CO1	0,561514	0,192	Valid
	CO2	0,3316	0,192	Valid
	CO3	0,365815	0,192	Valid

Berdasarkan uji validitas dari table 4.3, diketahui bahwa semua indikator variable penelitian yang digunakan adalah valid karena masing-masing indikator memiliki r hitung $> r$ tabel, dengan nilai r table sebesar 0,192.

4.5 . Uji Reliabilitas

Uji Validitas ini untuk mengevaluasi konsistensi responden Nilai Cronbach's Alpha dapat digunakan untuk menilai reliabilitas. Bila nilai $\alpha > 0,60$ maka alat tes dianggap reliabel (MSi dkk., 2020). Pengujian dari reliabilitas ini akan diuraikan pada tabel berikut:

TABEL 4. 3

(Reliabilitas Presepsi)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	24

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel Reliability Statistics, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,900 dengan jumlah 24 item pernyataan.

TABEL 4. 4

(Reliabilitas Harapan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	24

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel Reliability Statistics, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865 dengan jumlah 24 item pernyataan.

4.6. Menghitung rata-rata E-Servqual

Pada bagian ini menjelaskan mengenai perhitungan rata-rata dari keseluruhan hasil rata-rata hasil kuesioner menghitung nilai komparasi (GAP) yang sesuai dengan metode E-Servqual.

TABEL 4.5
(rata-rata E-Servqual)

Kode	Pertanyaan	Rata-rata	
		Presepsi	Harapan
E1	Kemudahan akses Mobile JMO dimana saja	2,20	4,06
E2	Ke Kemudahan melakukan proses login, verifikasi email tanpa kendala mudahan akses	1,98	4,26

	Mobile JMO dimana saja		
E3	Proses verifikasi biometrik pada aplikasi JMO berjalan cepat	2,00	4,01
E4	Kemudahan penggunaan Fitur	2,48	3,98
E5	Kemudahan pada proses transaksi	2,21	4,03
E6	Mobile JMO memuat halamannya dengan Cepat	2,15	4,16
E7	Mobile JMO mudah untuk digunakan	2,26	4,16
F1	Mobile JMO memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna	2,14	4,11
F2	Fitur layanan sesuai dengan deskripsi aplikasi	2,30	4,29
F3	Mobile JMO dalam melakukan proses administrasi, sesuai dengan waktu yang ditetapkan	2,19	4,03
R1	Mobile JMO dapat diakses 24 jam	2,26	4,25
R2	Mobile JMO memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat waktu	2,14	4,03
R3	Sistem aplikasi JMO bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pengguna	2,22	4,05
P1	Mobile JMO dapat menjaga keamanan akun dan data pribadi pengguna.	2,21	4,27
P2	Mobile JMO tidak memberikan informasi data pribadi pengguna.	2,11	4,29
P3	Mobile JMO melindungi informasi terkait saldo JHT Pengguna.	2,13	4,19
RE1	Mobile JMO memproses layanan dengan cepat.	2,14	4,10
RE2	Mobile JMO menangani masalah dengan cepat.	2,13	4,10
RE3	Ketika terjadi masalah, pihak mobile JMO memberikan informasi atau	2,03	4,08

	pemberitahuan kepada pengguna.		
C1	Mobile JMO memberikan kompensasi Ketika mengalami kendala.	2,13	4,17
C2	Mobile JMO memberikan kompensasi ketika proses klaim atau layanan tidak berjalan tepat waktu	2,14	4,11
CO1	Mobile JMO menyediakan nomor telepon dan media sosial yang dapat dihubungi untuk memudahkan interaksi pengguna	1,98	4,29
CO2	Mobile JMO memiliki layanan bagi pengguna Yang tersedia secara online	2,09	4,28
CO3	Mobile JMO menawarkan Kemampuan untuk berbicara langsung dengan layanan pelanggan saat pengguna mengalami masalah	2,13	4,31

TABEL 4.6
(Perhitungan nilai GAP E-Servqual)

Kode	Pertanyaan	Rata-rata		GAP	Rank
		Presepsi	Harapan		
E1	Kemudahan akses Mobile JMO dimana saja	2,20	4,06	-1,86	20
E2	Ke Kemudahan melakukan proses login, verifikasi email tanpa kendala mudahan akses Mobile JMO dimana saja	1,98	4,26	-2,28	2
E3	Proses verifikasi biometrik pada aplikasi JMO berjalan cepat	2,00	4,01	-2,01	10
E4	Kemudahan penggunaan Fitur	2,48	3,98	-1,5	24

E5	Kemudahan pada proses transaksi	2,21	4,03	- 1,82	23
E6	Mobile JMO memuat halamannya dengan Cepat	2,15	4,16	- 2,01	11
E7	Mobile JMO mudah untuk digunakan	2,26	4,16	-1,9	18
Rata-Rata		2,18	4,09	-1,93	
F1	Mobile JMO memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna	2,14	4,11	- 1,97	14
F2	Fitur layanan sesuai dengan deskripsi aplikasi	2,30	4,29	- 1,99	12
F3	Mobile JMO dalam melakukan proses administrasi, sesuai dengan waktu yang ditetapkan	2,19	4,03	- 1,84	21
Rata-rata		2,21	4,14	-1,93	
R1	Mobile JMO dapat diakses 24 jam	2,26	4,25	- 1,99	13
R2	Mobile JMO memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat waktu	2,14	4,03	- 1,89	19
R3	Sistem aplikasi JMO bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pengguna	2,22	4,05	- 1,83	22
Rata-rata		2,2	4,14	-1,94	
P1	Mobile JMO dapat menjaga keamanan akun dan data pribadi pengguna.	2,21	4,27	- 2,06	6
P2	Mobile JMO tidak memberikan informasi data pribadi pengguna.	2,11	4,29	- 2,18	4

P3	Mobile JMO melindungi informasi terkait saldo JHT Pengguna.	2,13	4,19	- 2,06	7
Rata-rata		2,15	4,25	-2,1	
RE1	Mobile JMO memproses layanan dengan cepat.	2,14	4,10	- 1,96	17
RE2	Mobile JMO menangani masalah dengan cepat.	2,13	4,10	- 1,97	15
RE3	Ketika terjadi masalah. pihak mobile JMO memberikan informasi atau pemberitahuan kepada pengguna.	2,03	4,08	- 2,05	8
Rata-rata		2,1	4,09	-1,99	
C1	Mobile JMO memberikan kompensasi Ketika mengalami kendala.	2,13	4,17	- 2,04	9
C2	Mobile JMO memberikan kompensasi ketika proses klaim atau layanan tidak berjalan tepat waktu	2,14	4,11	- 1,97	16
Rata-rata		2,1	4,14	-2,04	
CO1	Mobile JMO menyediakan nomor telepon dan media sosial yang dapat dihubungi untuk memudahkan interaksi pengguna	1,98	4,29	- 2,31	1
CO2	Mobile JMO memiliki layanan bagi pengguna Yang tersedia secara online	2,09	4,28	- 2,19	3
CO3	Mobile JMO menawarkan Kemampuan untuk	2,13	4,31	- 2,18	5

	berbicara langsung dengan layanan pelanggan saat pengguna mengalami masalah				
Rata-rata	2,06	4,29	-2,23		

Pada tabel diatas menjelaskan berdasarkan ranking GAP dimensi nilai terbesar yaitu dimensi Contact (-2,23) sehingga menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki. Sementara dimensi dengan GAP terkecil yaitu Efficiency dan Fulfilment dengan nilai (-1,93). Namun seluruh GAP bernilai negatif maka keseluruhan kualitas layanan aplikasi Mobile JMO belum memenuhi harapan pengguna dan masih memerlukan Peningkatan disemua atribut layanan.

4.8 Perhitungan Kualitas Layanan

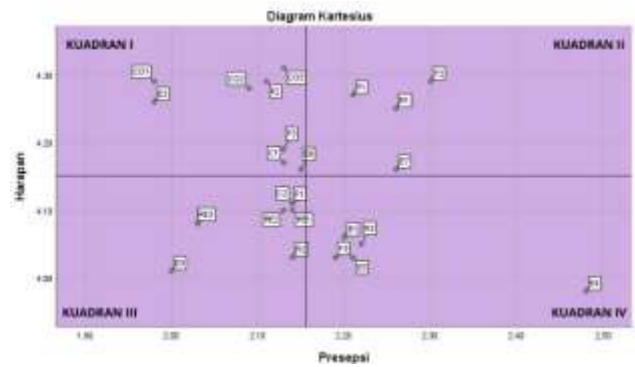
TABEL 4. 7

(Kualitas Layanan)

N o	Dimensi	Presepsi	Harapan	GAP	Q=P/H
	Efficiency	2,18	4,09	-1,93	0,53
	Fulfilment	2,21	4,14	-1,93	0,53
	Reability	2,2	4,14	-1,94	0,53
	Privacy	2,15	4,25	-2,1	0,50
	Responssiveness	2,1	4,09	-1,99	0,51
	Compensation	2,1	4,14	-2,04	0,50
	Contact	2,06	4,29	-2,23	0,48
	Rata-rata	2,14	4,16	-2,02	0,51

Dapat dilihat pada tabel bahwa nilai $Q = 0,51$ hal ini menunjukkan $Q < 1$ yang berarti kualitas layanan Mobile JMO masih belum memenuhi harapan pengguna. Dikarenakan persepsi layanan yang diterima pengguna masih lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan pengguna.

4.9. Analisis Diagram Kartesius



GAMBAR 4.4
(DIAGRAM KARTESIUS)

Berdasarkan hasil analisis pada gambar diagram kartesius menjelaskan bahwa:

- Kuadran I Prioritas Utama**
Kuadran 1 merupakan bagian paling penting dalam sebuah layanan, akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih perlu perbaikan atau Peningkatan terhadap layanan yang masih dinilai kurang dari harapan pengguna, dan menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Berdasarkan diagram kartesius yang dilakukan menggunakan IPA, diketahui terdapat delapan atribut yaitu E2, E6, P2, P3, C1, CO1, CO2, dan CO3.
- Atribut E2 Mobile JMO pada Aplikasi Mobile JMO pada proses login verifikasi email, dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai bahwa proses verifikasi email pada Mobile JMO tidak berjalan cepat. Sering kali kode verifikasi tidak muncul, sehingga menghambat pengguna untuk masuk ke dalam layanan Mobile JMO.
- Kecepatan Mobile JMO memuat halaman, pada atribut E6 pengguna merasa Mobile JMO tidak memuat halaman dengan cepat. Tekadang loading yang lama membuat pengguna harus menunggu, sehingga menurunkan kenyamanan saat mengakses layanan.
- Atribut P2 Keamanan data pribadi pengguna, pengguna menilai bahwa sepenuhnya memberikan rasa aman terkait informasi data pribadi.
- Atribut P3 Mobile JMO melindungi informasi terkait saldo mobile JMO, atribut ini menunjukkan bahwa pengguna belum yakin terkait informasi saldo mereka benar-benar dilindungi.
- Atribut C1 Mobile JMO memberikan kompensasi Ketika mengalami kendala, pengguna merasa bahwa mobile JMO belum memberikan kompensasi apabila pengguna mengalami masalah pada layanan.
- Atribut CO1 Mobile menyediakan nomor telepon dan media sosial yang dapat dihubungi untuk memudahkan interaksi pengguna, pengguna menilai bahwa ketersediaan kontak seperti nomor telpon dan media sosial masih belum memadai.
- Atribut CO2 Mobile JMO memiliki layanan bagi pengguna yang tersedia secara online, atribut ini menunjukkan bahwa layanan online yang disediakan oleh mobile JMO belum memberikan pengalaman terbaik.
- Atribut CO3 Mobile JMO menawarkan kemampuan untuk berbicara langsung dengan

layanan pelanggan saat pengguna mengalami masalah. Namun mobile JMO belum berjalan optimal dan masih dirasakan kurang membantu oleh pengguna.

- b. Kuadran II Pertahankan Prestasi
Kuadran II merupakan bagian yang diharapkan bahwa kinerja aplikasi telah memenuhi harapan pengguna, sehingga perlunya mempertahankan kinerja yang telah diberikan oleh aplikasi dan memiliki tingkatan yang sama antara kinerja dan harapan pengguna. Diketahui terdapat empat atribut yaitu E7, F2, R1 dan P1.
 - a. Atribut E7 memudahkan penggunaan fitur pada mobile JMO, pengguna merasa tampilan aplikasi cukup jelas, sehingga memudahkan mereka dalam mengakses berbagai layanan yang tersedia.
 - b. Pada Atribut F2 Fitur layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna, pengguna menilai bahwa layanan yang disediakan Mobile JMO sudah sesuai dengan ekspektasi.
 - c. Atribut R1 Mobile JMO dapat diakses 24 jam, Pengguna merasa Mobile JMO dapat diakses kapan saja selama 24 jam.
 - d. Atribut P1 Mobile JMO dapat menjaga keamanan akun dan data pribadi, pengguna merasa bahwa Mobile JMO mampu menjaga keamanan akun dan data pribadi dengan baik.
- c. Kuadran III Prioritas Redah
Kuadran III merupakan kebalikan dari kuadran II, dimana pada kuadran ini antara kinerja dan harapan pengguna memiliki tingkat kepentingan yang rendah, sehingga bukan sebuah prioritas bagi pengguna. Pada kuadran ini terdapat tujuh atribut yaitu E3, F1, R2, RE1, RE2, RE3, dan C2.
 - a. Atribut E3 Proses Verifikasi biometrik biometrik pada aplikasi JMO berjalan cepat, pengguna merasa bahwa proses verifikasi biometrik pada aplikasi Mobile JMO dinilai belum berjalan cepat, namun pengguna juga tidak menganggap aspek ini sangat penting.
 - b. Atribut F1 Mobile JMO memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna, pengguna menilai bahwa beberapa layanan pada Mobile JMO belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, tetapi aspek ini tidak dianggap terlalu penting
 - c. Atribut R2 Mobile JMO memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat waktu, yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dinilai kurang optimal, namun tingkat kepentingannya juga rendah di mata pengguna.
 - d. Atribut RE1 Mobile JMO memproses layanan dengan cepat, bahwa Mobile JMO belum memproses layanan dengan cepat. Pengguna tidak menilai atribut ini sebagai kebutuhan paling mendesak sehingga kinerjanya termasuk prioritas rendah.
 - e. Atribut RE2 Mobile JMO Mobile JMO menangani masalah dengan cepat, pengguna merasa bahwa Mobile JMO belum menangani masalah dengan

cepat. Namun karena tingkat kepentingan aspek ini rendah, perbaikan tidak harus dilakukan secara segera.

- f. Atribut RE3 ketika terjadi masalah pihak mobile JMO memberikan informasi atau pemberitahuan kepada pengguna, menunjukkan bahwa pengguna kurang mendapat informasi atau pemberitahuan ketika terjadi kendala pada aplikasi. Meskipun demikian, pengguna tidak menganggap atribut ini yang paling penting sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan.
- g. Atribut C2 Mobile JMO memberikan kompensasi Ketika proses klaim atau layanan tidak berjalan tepat waktu, pengguna menilai aplikasi belum memberikan kompensasi ketika proses klaim atau layanan tidak berjalan tepat waktu. Tapi karena tingkat kepentingannya rendah, atribut ini tetap masuk ke prioritas rendah.
- d. Kuadran IV Cenderung Berlebihan
Kuadran IV merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan terhadap kinerja yang tinggi dan tingkat kepentingan dari harapan pengguna lebih rendah, sehingga dianggap berlebihan dan dapat mengganggu dari prioritas utama dalam meningkatkan kualitas layanan Mobile JMO. Terdapat empat atribut pada kuadran ini yaitu E1, E5, F3 dan R3.
 - a. Atribut E1 Kemudahan akses mobile JMO dimana saja, Pengguna tidak menganggap atribut ini sebagai hal yang paling penting, karena kemudahan akses dianggap sebagai fitur dasar yang sudah seharusnya tersedia pada aplikasi layanan digital.
 - b. Atribut E5 Kemudahan pada proses transaksi, menurut pengguna tingkat kepentingannya tidak setinggi atribut lain, sehingga dianggap tidak perlu peningkatan lebih lanjut dalam waktu dekat.
 - c. Atribut F3 Mobile JMO dalam melakukan proses administrasi, sesuai dengan waktu yang ditetapkan, Meski kinerjanya sudah baik, pengguna tidak menilai atribut ini sebagai prioritas utama, sehingga perbaikan tambahan dianggap tidak terlalu mendesak.
 - d. Atribut R3 sistem aplikasi bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pengguna, Namun tingkat kepentingannya tidak setinggi atribut lain dalam hal peningkatan layanan, sehingga masuk dalam kategori berlebihan.

i. Analisis Kualitas Layanan

Pada perhitungan kualitas layanan digunakan rumus nilai persepsi atau kinerja dibagi dengan nilai harapan atau kepentingan pengguna. Jika nilai $Q > 1$, maka kualitas layanan dinyatakan baik. Hasil perhitungan kualitas layanan didapatkan nilai rata-rata sebesar 0,51 dengan nilai gap -2,23. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas layanan Mobile JMO dapat dikatakan belum baik karena nilai rata-rata yang masih dibawah 1 dan nilai gap yang masih menunjukkan nilai negatif. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai kualitas paling rendah hingga paling tinggi yaitu dimensi Kontak (Contact) dengan nilai 0,48; dimensi

privasi (privacy) dengan nilai 0,50; dimensi kompensasi (Compensation) dengan nilai 0,50; dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan nilai 0,51; dimensi efisiensi (efficiency) dengan nilai 0,53; dimensi pemenuhan (fulfillment) dengan nilai 0,53; dimensiabilitas (reability) dengan nilai 0,53.

ii. Analisis Importance Performance analysis

Diagram kartesius IPA dibuat dengan membagi menjadi empat kuadran dengan sumbu X dan sumbu Y, dimana sumbu X merupakan rata-rata skor atribut variable kinerja persepsi dan sumbu Y merupakan rata-rata skor atribut variable kepentingan harapan.

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi namun pada kenyataannya kinerja yang dirasakan pengguna masih rendah dan belum memuaskan. Kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting, sehingga faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas utama perbaikan yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat delapan atribut yang berasal dari empat dimensi berbeda yang muncul pada kuadran A.

TABEL 4.8

(Rekomendasi Kuadran A)

No	Atribut	Solusi
1	Kemudahan melakukan proses login, verifikasi email tanpa kendala (E2)	Perlu dilakukan perbaikan apabila proses login verifikasi email tidak masuk, maka menyediakan pilihan verifikasi Melalui SMS atau WhatsApp agar pengguna tidak kesulitan masuk ke aplikasi.
2	Mobile JMO memuat halamannya dengan Cepat (E6)	Perlu dilakukan identifikasi performa aplikasi, aplikasi Mobile JMO perlu dibuat lebih ringan agar kinerja server lebih ringan.
3	Mobile JMO tidak memberikan informasi data pribadi pengguna (P2)	Meningkatkan keamanan pribadi pengguna, pihak JMO perlu memastikan bahwa data pribadi pengguna benar-benar aman atau tidak.
4	Mobile JMO melindungi informasi terkait saldo JHT Pengguna (P3)	Perlu Meningkatkan keamanan sistem yang ketat, dengan memberikan notifikasi jika ada aktivitas mencurigakan serta membatasi akses data.
5	Mobile JMO memberikan kompensasi Ketika mengalami kendala (C1)	Ketika pengguna mengalami masalah pada aplikasi, Mobile JMO sebaiknya memberikan bentuk kompensasi yang jelas, dengan memberikan prioritas layanan atau bantuan lebih

		cepat, agar pengguna merasa diperhatikan.
6	Mobile JMO menyediakan nomor telepon dan media sosial yang dapat dihubungi untuk memudahkan interaksi pengguna (CO1)	Perlu Menyediakan informasi kontak layanan yang dapat dihubungi seperti nomor telepon dan media sosial.
7	Mobile JMO memiliki layanan bagi pengguna Yang tersedia secara online (CO2)	Perlu menyediakan layanan online yang mudah diakses, seperti fitur bantuan atau live chat, agar pengguna bisa mendapatkan solusi tanpa harus datang langsung ke kantor.
8	Mobile JMO menawarkan Kemampuan untuk berbicara langsung dengan layanan pelanggan saat pengguna mengalami masalah (CO3)	Pengguna perlu diberi kemudahan untuk berbicara langsung dengan pihak layanan .

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama besarnya, sehingga dianggap penting dan diharapkan pengguna. Kuadran ini juga dianggap penting untuk terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai Mobile JMO agar tidak menurun dan mempengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas layanan Mobile JMO. Berdasarkan hasil perhitungan IPA, terdapat empat atribut yang muncul pada kuadran B yaitu:

TABEL 5. 1

(Atribut Kuadran B)

No.	Atribut
1	Mobile JMO mudah untuk digunakan (E7)
2	Fitur layanan sesuai dengan deskripsi aplikasi (F2)
3	Mobile JMO dapat diakses 24 jam (R1)
4	Mobile JMO dapat menjaga keamanan akun dan data pribadi pengguna (P1)

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C berkebalikan dengan kuadran B, dimana kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah tetapi tidak dianggap terlalu penting bagi pelanggan, sehingga faktor ini tidak diprioritaskan oleh Mobile JMO. Walaupun pada kuadran C memiliki tingkat kepentingan kurang penting bagi pengguna, tetapi pihak pengembang aplikasi Mobile JMO harus memperhatikan serta memperbaikinya.

TABEL 4.9

(Rekomendasi Kuadran C)

No.	Atribut	Solusi
1	Proses verifikasi biometrik pada aplikasi JMO berjalan cepat (E3).	memperbaiki sistem verifikasi biometrik agar tidak lambat atau gagal saat digunakan.
2	Mobile JMO memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna (F1).	Memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan agar pengguna tidak merasa kecewa.
3	Mobile JMO memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat waktu (R2).	Memastikan layanan diselesaikan tepat waktu agar pengguna tidak menunggu terlalu lama.
4	Mobile JMO memproses layanan dengan cepat (RE1).	Alur proses layanan perlu disederhanakan dan sistem aplikasi ditingkatkan agar setiap layanan dapat diproses lebih cepat agar pengguna tidak menunggu terlalu lama.
5	Mobile JMO menangani masalah dengan cepat (RE2).	Memastikan setiap masalah pengguna perlu segera ditangani agar tidak berlarut-larut.
6	Ketika terjadi masalah, pihak mobile JMO memberikan informasi atau pemberitahuan kepada pengguna (RE3).	memberikan pemberitahuan kepada pengguna saat terjadi masalah atau gangguan pada layanan.
7	Mobile JMO memberikan kompensasi ketika proses klaim atau layanan tidak berjalan tepat waktu (C2).	Memastikan adanya kompensasi yang jelas jika layanan terlambat pada proses klaim dan layanan tidak berjalan tepat waktu agar pengguna merasa diperhatikan.

d. Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

Kuadran D memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi memiliki kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan. Aplikasi Mobile JMO dapat mengurangi peningkatan kualitas atribut yang terdapat pada kuadran ini dan dapat mengalihkannya kepada kuadran A yang lebih diprioritaskan perbaikan kualitas layanannya. Berdasarkan hasil perhitungan IPA terdapat empat atribut yang berasal dari tiga dimensi berbeda yang muncul pada kuadran D ini, yaitu:

TABEL 5. 2
(Atribut Kuadran D)

No	Atribut
1.	Kemudahan akses Mobile JMO dimana saja (E1)
2.	Kemudahan pada proses transaksi (E5)
3.	Mobile JMO dalam melakukan proses administrasi, sesuai dengan waktu yang ditetapkan (F3)
4.	Sistem aplikasi JMO bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pengguna (R3)

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan Mobile Jamsostek Mobile (JMO) menggunakan metode GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh variabel yang terdapat pada dimensi E-Servqual, yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*, menunjukkan nilai kesenjangan (GAP) yang bernilai negative dengan nilai rata-rata -2,02 . Hal ini mengindikasikan bahwa nilai persepsi pengguna masih lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan pengguna. Meskipun beberapa atribut memiliki nilai GAP yang relatif kecil, kondisi tersebut tetap menunjukkan bahwa kualitas layanan Mobile JMO belum sepenuhnya memenuhi harapan ideal pengguna, sehingga secara umum layanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan.
2. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), diketahui bahwa terdapat beberapa atribut layanan yang berada pada Kuadran I yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang masih rendah. Atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu E2,E6,P2,P3,C1,CO2,dan CO3.
3. Analisis E-servqual dan IPA saling berhubungan dimana kedua metode ini saling melengkapi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan gambaran yang jelas tentang kesenjangan layanan dan prioritas perbaikan yang diperlukan. Hubungan yang pertama adalah dalam pengumpulan data yang dimana kedua metode ini memerlukan data dari pengguna tentang harapan

dan persepsi mereka terhadap layanan. Selanjutnya analisis GAP e-servqual membantu menemukan kesenjangan dalam kualitas layanan, sementara IPA memberikan wawasan tentang area mana yang paling penting untuk pelanggan dan bagaimana kinerjanya yang berhubungan dalam hasil dari analisis GAP yang dapat digunakan dalam IPA untuk menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan kesenjangan yang teridentifikasi dan pentingnya atribut tersebut bagi pelanggan.

Kanthi, Y. A., Sijabat, D. R., Amien, M., & Purnomo, D. A. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna helpdesk. ubhinus. ac. id Menggunakan Metode E-SERVQUAL Termodifikasi. *ELANG: Journal of Interdisciplinary Research*, 3(1), 1-15.

REFERENSI

- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B., ... & Istiqomah, R. R. (2020). Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Al Firdaus, M. Y., & Rachmawati, I. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin'by Mandiri Users. *International Journal of Social Science and Business*, 8(1), 142-150.
- Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *JURNAL RESPONSIF*, 4 (1), 110-117.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Anastasya, D., Husacin, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793-802.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Junarti, J., Nur, R., Sujiran, S., & Afifatul, A. (2023). Profil Tahapan Proses Literasi Matematis Siswa Sekolah Menengah Atas dalam Pembelajaran Limit Fungsi. *Profil Tahapan Proses Literasi Matematis Siswa Sekolah Menengah Atas dalam Pembelajaran Limit Fungsi*, 1(1), 444-454.
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Putri, N. L. P. N. S. (2023). Analisis kualitas pelayanan elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada website ZuBlu. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 86-94.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian produk pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 687-704.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis kepuasan pelanggan elektronik Shopee menggunakan metode e-service quality dan kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- Putriani, A., Damanik, E. O. P., & Purba, J. W. P. (2022). Analisis Laporan Arus Kas untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT Indofood Sukses Makmur Tbk yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2020. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1), 185-196.
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui jamsostek mobile (JMO)(studi kasus di bpjs ketenagakerjaan cabang rungkut kota surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152-172.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di IAIN Bukittinggi menggunakan metode EUCS. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7 (3), 58.
- Sasono, I., JUBAEDI, A. D., NOVITASARI, D., WIYONO, N., RIYANTO, R., OKTABRIANTO, O., ... & WARUWU, H. (2021). The impact of e-service quality and satisfaction on customer loyalty: Empirical evidence from internet banking users in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465-473.
- Setiawan, M. I. H., Prayoga, R. A. S., & Kusumawati, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 7(2), 255-267.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2020). Analisis Perbandingan Metode Regresi Linier Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Government Menggunakan Metode WebQual Modifikasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 7(5), 951-960.

- Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termometer: Jurnal Ilmiah*
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731.
- Suparyanto dan Rosad, (2020). Skala Pengukuran Dan Instrumen Penelitian.
- Tamba, M., Agustini, S. R., Jasmir, S., & Kom, M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja-Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 3(2), 560-569.
- Tinaliah, T., & Elizabeth, T. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi PrimaKu Menggunakan Metode Support Vector Machine. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(4), 3436-3442
- Wajdi, H. F., Seplyana, D., Juliastuti, M. P., Rumahlewang, E., Fatchiatuzahro, M. P. I., Halisa, N. N., ... & Pt, S. (2024). *Metode penelitian kuantitatif*. Penerbit Widina.
- Waliyuddin, Y., Afdal, M., Hamzah, M. L., & Fronita, M. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone Of Tolerance. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 10(2), 579-588.