

PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG MANADO

Jenifer Kaeng¹, Sweetly Mumu², Pricilia Chuanda³

¹²³STIE Eben Haezar Manado, Prodi Manajemen
Manado, 95112, Indonesia

Histori Artikel:

Received: 2018-00-00

Revised: 2018-00-00

Accepted: 2018-00-00

✉Korespondensi:

Jenifer Kaeng

Tel.

E-mail: jeniferkaeng@gmail.com

Abstrak

Dalam era digital yang semakin maju, penggunaan teknologi informasi dan aplikasi mobile telah menjadi tren dalam memfasilitasi berbagai kegiatan sehari-hari, termasuk dalam hal layanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi yang telah diadopsi oleh dunia instansi BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini seluruh pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa E-Service Quality dan E-Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna baik secara parsial maupun secara simultan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t E-Service Quality (X1) diperoleh thitung sebesar $4.467 > t_{tabel} 1.984$ dengan tingkat signifikansi $0.001 < 0.05$, E-Trust (X2) diperoleh nilai thitung sebesar $3.517 > t_{tabel} 1.984$ dengan tingkat signifikansi $0.001 < 0.05$. Hasil uji f menunjukkan nilai Fhitung sebesar $38.948 > F_{tabel} 3.09$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini, yang diduga bahwa E-Service Quality dan E-Trust berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado dapat diterima. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan, bagi mereka yang tertarik dalam penelitian lebih lanjut, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain yang potensial memengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kata kunci_1; E-Service_2; E-Trust_3; Kepuasan Pengguna

1. Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin maju, penggunaan teknologi informasi dan aplikasi mobile telah menjadi tren dalam memfasilitasi berbagai kegiatan sehari-hari, termasuk dalam hal layanan kesehatan. Teknologi kini menjadi hal penting dalam dunia kerja karena tanpa teknologi yang canggih, pekerjaan di instansi tidak akan efektif dan efisien. Tidak hanya di sektor instansi, tetapi juga telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan informasi bisnis. Salah satu contoh kemajuan teknologi ini adalah Aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan, sebagai salah satu contoh, telah mengembangkan aplikasi digital ini untuk mengatasi masalah antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan, sehingga memberikan pelayanan yang lebih efisien bagi masyarakat.

E-service Quality adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN. Ini mencakup seberapa cepat, akurat, mudah



digunakan, dan ketersediaan informasi yang relevan dalam aplikasi tersebut. Ketika aplikasi dapat beroperasi tanpa hambatan, menawarkan fitur-fitur yang sesuai, serta menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan up-to-date, maka pengguna akan merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut. E-Trust merujuk pada tingkat kepercayaan yang diberikan oleh peserta BPJS Kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi kesehatan mereka. Pengguna aplikasi Mobile JKN akan merasa puas jika mereka memiliki keyakinan bahwa data pribadi mereka aman dan tidak akan disalahgunakan. Dengan meningkatkan kualitas layanan elektronik dan membangun kepercayaan, hal ini akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN, yang akan terus menggunakan layanan tersebut dan meningkatkan kepercayaan mereka pada aplikasi ini sebagai platform digital yang aman dan dapat dipercaya.

Beberapa masalah yang sering muncul adalah gangguan teknis saat mendaftar layanan kesehatan, kurangnya informasi seperti jam, tanggal, dan informasi dokter yang tidak lengkap. Selain itu, penjelasan tentang berbagai fitur dalam aplikasi ini juga masih kurang detail, sehingga banyak peserta yang tidak memahami cara menggunakannya. Terkait dengan fitur konsultasi dokter, ketersediaan dokter yang siap memberikan konsultasi juga terbatas. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, sebagian besar peserta BPJS Kesehatan di Manado lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Manado untuk mendaftar, melakukan penambahan, atau mengubah data peserta. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan layanan yang disediakan oleh aplikasi mobile JKN, serta kurangnya kepercayaan dari peserta BPJS Kesehatan terkait keamanan data pribadi dan informasi kesehatan yang disimpan dalam aplikasi mobile JKN. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado”.

Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut: 1. Apakah E-Service Quality berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado? 2. Apakah E-Trust berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado? 3. Apakah E-Service Quality dan E-Trust berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado?

Tujuan Penelitian Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. 2. Untuk mengetahui pengaruh E-Trust terhadap Kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. 3. Untuk mengetahui pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado.

Tinjauan Pustaka

1. Fitriana, I. (2020) tentang “PENGARUH E- SERVICE QUALITY DAN ETRUST TERHADAP E-SATISFACTION (Survei pada Mahasiswa Pengguna OVO di FISIP Universitas Lampung). Hasil penelitian ini menunjukkan variabel e-service quality dan e-trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-satisfaction di kalangan pengguna OVO di Fisip Universitas Lampung.
2. Firda, S. (2021) tentang “Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen” Hasil penelitian ini menunjukkan E-service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna ShopeePay. E-Trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna ShopeePay. E-service quality dan E-Trust memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna ShopeePay.
3. Prasetya, M. A. (2016) tentang “Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Pada Internet Banking” hasil penelitian ini menunjukkan Berdasarkan uji regresi linier berganda secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel E-Service Quality dan Trust pada Internet Banking secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah. Dalam penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar 14,103 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,98. Hal ini mengartikan terdapat hubungan yang linear antara variabel independent dengan variabel dependent.

2. Pengembangan Hipotesis

Manajemen Pemasaran Menurut Abdulla (2013:22), manajemen pemasaran adalah langkah-langkah perencanaan dan implementasi yang melibatkan transformasi, penetapan harga, promosi, serta distribusi produk, layanan, dan konsep untuk menghasilkan interaksi dengan kelompok target yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan tujuan perusahaan.

Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Tjiptono dan Chandra (2016),

menjelaskan bahwa Service quality mengacu pada sejauh mana suatu situs web memfasilitasi pembelian yang efektif dan efisien, pembelian, dan pengiriman produk atau jasa.

Pengukuran kualitas layanan dalam konteks online disebut sebagai E-Service Quality Kepercayaan Elektronik (E-Trust) Kepercayaan pada suatu situs online sering disebut sebagai E-Trust. Menurut Siagian dan Cahyono (2014), kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Kepuasan Pengguna Kotler (2012), mengemukakan kepuasan pelanggan adalah “The level of person’s felt state from comparing a product’s perceived performance in relation to the person’s expectation”. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah emosi positif atau negatif yang dialami oleh seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk dengan ekspektasinya.

H1: Diduga variabel E-Service Quality berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado.

H2: Diduga variabel E-Trust berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado.

H3: Diduga variabel E-Service Quality dan E-Trust berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado yang terletak di Jl. Talolii Supit No. 11 Tingkulu, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Dan waktu pelaksanaan penelitian dari bulan Juni 2023 sampai selesai. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka. Data kuantitatif yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS atau juga dengan menggunakan teknik perhitungan statistik sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado yang menggunakan aplikasi mobile JKN dengan total populasi sebesar 126.453 pengguna. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan di ambil, maka digunakan rumus Slovin. Diketahui jumlah populasi pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kota Manado adalah 126,453 pengguna. $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ Keterangan: n = Jumlah sampel N = Jumlah populasi e = Margin of error / error tolerance (10%) Sehingga jika dihitung dengan rumus diatas, akan diperoleh besar sampel sebagai berikut: $n = \frac{126.453}{1 + 126.453(10\%)^2} n = 99,92$ Jadi, besar sampel pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), E-Service Quality adalah seberapa jauh sebuah website memfasilitasi pembelian yang efektif dan efisien, pembelian, dan penyampaian produk atau jasa. Adapun indikator-indikator E-Service Quality (X1) Parasuraman, et al. (2005): 1. Kemudahan (Efficiency) 2. Pemenuhan (Fulfillment) 3. Ketersediaan Sistem (System Availability) 4. Keamanan (Privacy) b. Menurut Tatang dan Mudiantono dari Basrah Saidani, dkk. (2019: 428), kepercayaan didefinisikan sebagai harapan pelanggan bahwa penyedia layanan dapat dipercaya atau dipercaya untuk memenuhi janjinya. Adapun menurut Japarianto and Agatha, (2020) indikator E-Trust dapat diukur dengan menggunakan empat indikator sebagai berikut: 1. Keamanan (Security) 2. Kerahasiaan (Privacy) 3. Pengalaman yang dirasakan (Experience) 4. Informasi (Information) c. Menurut Zeithaml dan Bitner (2013), definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Adapun indikator-indikator variabel Kepuasan pengguna (Y) menurut Irawan, (2008) adalah: 1. Perasaan puas 2. Ketersediaan merekomendasikan 3. Minat menggunakan kembali 4. Terpenuhinya harapan 3.7 Pengukuran Variabel Menurut Sugiyono (2009:132), skala

likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala pengukuran yang diterapkan berfungsi untuk mengukur indikator-indikator pada variabel independent dan dependent di atas menggunakan Skala Likert (1-5) yang mempunyai lima tingkat preferensi jawaban masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut: 1. Sangat Tidak Setuju (STS) = diberi skor 1 2. Tidak Setuju (TS) = diberi skor 2 3. Netral (N) = diberi skor 3 4. Setuju (S) = diberi skor 4 5. Sangat Setuju (SS) = diberi skor 5

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda Hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2) dengan variabel dependen (Y). Adapun model persamaan yang digunakan. (Ghozali, 2012: 102) $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ Keterangan: Y : Kepuasan pengguna B_1 : Koefisien regresi dari variabel E-Service Quality B_2 : Koefisien regresi dari variabel E-Trust.

4. Hasil Penelitian

Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan pelayanan elektronik yang unggul di aplikasi mobile JKN, pengguna bisa merasakan kepuasan dalam menggunakannya. Penerapan e-service quality yang baik pada aplikasi mobile JKN memberikan kepuasan bagi pengguna karena aplikasi ini mempermudah peserta dalam mendapatkan pelayanan, mengurangi waktu tunggu di Kantor BPJS Kesehatan, dan memungkinkan mereka untuk dengan mudah mendapatkan informasi kesehatan melalui aplikasi mobile JKN. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fitriana, I. (2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $8,217 > 1,966$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, artinya secara parsial e-service quality berpengaruh signifikan terhadap e-satisfaction sebesar 40,9%. Pengaruh E-Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dikarenakan pengguna memiliki kepercayaan pada aplikasi mobile JKN, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. BPJS Kesehatan memberikan kebijakan yang transparan dan meyakinkan terkait perlindungan data pribadi peserta, termasuk cara data mereka disimpan, digunakan, dan dijaga kerahasiaannya. Aplikasi mobile JKN juga menyediakan pusat bantuan yang dapat diakses oleh pengguna untuk melaporkan masalah keamanan atau mendapatkan bantuan terkait akun mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Firda, S. (2021) tentang “Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen” Hasil penelitian ini menunjukkan E-Trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna ShopeePay. Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan uji regresi linier berganda secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel E-Service Quality dan E-Trust pada aplikasi mobile JKN secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dikarenakan tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN akan meningkat jika kualitas layanan yang diberikan kepada mereka semakin dipercayai dan ditingkatkan, serta jika kemampuan dalam memberikan layanan tersebut semakin tinggi. Dengan meningkatkan kualitas layanan elektronik serta membangun kepercayaan pengguna, penggunaan aplikasi mobile JKN akan memberikan kepuasan pada pengguna. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetya, M. A. (2016) tentang “Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Pada Internet Banking” hasil penelitian ini menunjukkan Berdasarkan uji regresi linier berganda secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel E-Service Quality dan Trust pada Internet Banking secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah

5. Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. E-Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. Hal ini dikarenakan pelayanan elektronik yang unggul di aplikasi mobile JKN, pengguna bisa merasakan kepuasan dalam menggunakannya. E-Service Quality yang lebih tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna, sementara e-service quality yang rendah akan mengurangi kepuasan pengguna. 2. E-Trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado. Hal ini dikarenakan pengguna memiliki kepercayaan pada aplikasi mobile JKN, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. E-Trust yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, sementara e-trust yang rendah akan mengurangi



kepuasan pengguna. 3. Berdasarkan uji regresi linier berganda secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel E-Service Quality dan E-Trust pada Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN akan meningkat jika kualitas layanan yang diberikan kepada mereka semakin dipercayai dan ditingkatkan, serta jika kemampuan dalam memberikan layanan tersebut semakin tinggi. Dengan meningkatkan kualitas layanan elektronik serta membangun kepercayaan pengguna, penggunaan aplikasi mobile JKN akan memberikan kepuasan pada pengguna. Sebaliknya jika kualitas layanan elektronik (e-service quality) dan kepercayaan (E-Trust) yang diberikan buruk maka tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN akan menurun

Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan saran adalah sebagai berikut: 1. Dari hasil data yang ada menunjukkan bahwa E-Service Quality sudah cukup baik, namun perlu untuk meningkatkan kemudahan akses ke layanan aplikasi mobile JKN dan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi. Kedepannya, diharapkan aplikasi mobile JKN terus meningkatkan mutu layanan elektroniknya untuk menjaga kepuasan pengguna, terutama dalam hal kemudahan akses dan penggunaan fitur-fitur aplikasi. 2. Dari hasil data yang ada menunjukkan bahwa E-Trust dalam aplikasi mobile JKN telah mencapai tingkat yang baik. Namun, diharapkan kedepannya, aplikasi mobile JKN akan lebih meningkatkan keamanan dan perlindungan privasi pengguna. Karena keamanan adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna saat menggunakan layanan aplikasi mobile JKN. 3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan. Bagi pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain yang potensial memengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa E-Service Quality dan E-Trust memiliki dampak sebesar 44.5% terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Manado, sedangkan faktor-faktor lain yang tidak diteliti mempengaruhi sekitar 55.6%



Referensi

- Abdullah, T dan Tantri, F. 2013. Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Prasad.
- Adit Prasetya, Muhammad. 2016. “Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Pada Internet Banking.” 1–123.
- BPJS Kesehatan. 2017. Akses Pelayanan dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Kemudahan Peserta JKN-KIS. BPJS-Kesehatan.go.id.
- Faturohman, F., Irawan, B., & Setianingsih, C. (2020). Analisis Sentimen Pada Bpjs Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network. *E-Proceeding of Engineering*, 7(2), 4545–4552.
- Firdha, Saskia, Aurelia Putri, and Novi Marlina. 2021. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Forum Ekonomi* 23(3):463–74.
- Fitriana, Indah, Arif Sugiono, Diang Adistya, and Kata Kunci. 2020. “PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION (Survei Pada Mahasiswa Pengguna OVO Di FISIP Universitas Lampung) THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON ESATISFACTION (Survey on OVO Users Students in FISIP University of Lampung).” *Jurnal Kompetitif Bisnis* 1:172–78.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pe). PT. Gramedia
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, “Manajemen Pemasaran” , Jilid 1, Edisi 13, Jakarta, 2009.
- Mantur, M. R. H. (2023). Analisis Pengaruh E-Commerce dan Word of Mouth Pada Keputusan Pembelian Produk Skincare La Roche Posay by L’oreal (Studi Pada Konsumen di Kota Manado). *ETNIK: Jurnal Ekonomi dan Teknik*, 2(4), 326-334.
- MANTUR, M. R. H. (2022). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAAN PEMBELIAN BAN VULKANISIR PADA PT SUMBER MAS LANGGENG PERKASA MANADO. *Management and Accounting Reseach*, 1(1), 1-1.
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* p– ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 2, Februari 2022
- Chuanda, P. (2022). The perception of the role and style of conflict management on human resources in organizations.
- Siagian, Hotlan., Cahyono, Hotlan., 2014, Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol 8 No 2.
- Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.