

Evaluasi Kepuasan Pengguna untuk Aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual

Muhammad Riza Pahlevi Bustomi^{1,*}, Mochammad Arief Hermawan Sutoyo¹, Anggia Rizky Hutapea¹, Ahmad Husaein¹

¹ Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: rizapahlevi@unama.ac.id

Abstrak— Perubahan zaman dan kemajuan teknologi menghadirkan peluang transaksi keuangan online dengan aplikasi Flip, platform transfer antar bank tanpa biaya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai dampak kualitas layanan Flip dan sejauh mana pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini mencakup populasi pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi, dengan sampel sebanyak 384 responden yang dipilih melalui purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, menekankan pentingnya Flip dalam memfasilitasi transfer antar bank yang lancar tanpa tambahan biaya.

Kata Kunci: Analisis, Flip, E-Service Quality, Kepuasan Pelanggan, SPSS.

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini perangkat seluler memiliki banyak fitur salah satunya adalah alat transaksi finansial secara daring, salah satunya adalah Flip. Flip adalah aplikasi yang melayani transfer dana antar bank tanpa biaya administrasi, tidak perlu memiliki akun Flip sebagai penerima, serta mendapatkan pengawasan resmi dari Bank Indonesia (Fintech Indonesia, 2023). Flip menjadi salah satu aplikasi transaksi finansial yang populer digunakna di Indonesia. Fakta ini dapat dilihat dari pencapaian Flip di toko aplikasi Play Store dengan lebih dari 10 juta pengguna, rating 4.3/5.0, dan 452,000 ulasan (PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi, 2023). Penggunaan aplikasi ini juga sudah merambah ke provinsi Jambi, terutama di Kota Jambi.

Namun penelitian terkait penggunaan Flip pada warga Kota Jambi belum dilakukan sehingga diperlukan adanya penyelidikan untuk memahami keinginan pengguna, sehingga perusahaan dapat mengembangkan dan menjaga aplikasi sesuai dengan harapan konsumen terutama untuk warga Kota Jambi. Baik pengguna maupun pengembang memiliki keinginan untuk memperbaiki aplikasi guna meningkatkan kualitasnya maka diperlukan adanya sebuah evaluasi salah satunya terhadap faktor kepuasan pengguna. Menurut Richard Oliver dalam (Millah & Suryana, 2020) “kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Menilai kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi memiliki peran yang penting untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem, karena hal ini dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka (Rukmiyati & Budiarta, 2021).

Dalam sistem transaksi elektronik yang digunakan oleh perusahaan untuk bertransaksi dengan pelanggan, kualitas pelayanan secara elektronik atau e-service quality pada dasarnya tidak berbeda jauh dengan konsep kualitas pelayanan dari perusahaan pada umumnya (Putri et al., 2023). Melalui implementasi e-service quality yang berkualitas, dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan produk maupun layanan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka. Ini didasarkan pada konsep kepuasan pelanggan, yaitu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan sebagai hasil perbandingan antara kinerja produk/layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini juga berlaku untuk pengguna Flip, di mana jika kualitas layanan yang diberikan oleh e-wallet melebihi ekspektasi pengguna, maka pengguna akan merasa puas. Demikian juga sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan oleh e-wallet tidak sesuai atau jauh dari ekspektasi pengguna, maka pengguna akan merasa tidak puas. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna terbaru dari pengembangan yang telah dilakukan pada Flip. Penelitian dari (Sahroni et al., 2022) dan penelitian dari (Rizky et al., 2022) membuat usulan perencanaan arsitektur enterprise memakai framework Togaf dengan metode ADM. Hasil penelitian terdahulu terkait hubungan pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang ditemukan oleh (Rizana et al., 2022) membuktikan bahwa e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, begitu juga dengan yang ditemukan oleh (Putra & Prehanto, 2021) menyatakan bahwa Flip berjalan sesuai fungsinya dari secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pembahasan mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan elektronik e-service quality dengan kepuasan pelanggan, seperti yang telah diuraikan berdasarkan data dan penelitian sebelumnya, menjadi topik yang menarik untuk menilai sejauh mana pengaruh e-service quality terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan dari

penilaian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Flip dan menentukan dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki dan dipertahankan dalam kinerja aplikasi Flip.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Kerangka Dasar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada rentang waktu dari 2 Juli 2023 hingga 16 Juli 2023 pada pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi. Tujuan dari studi ini adalah untuk menguji hubungan antara variabel e-service quality dan variabel kepuasan pelanggan. Sampel penelitian dipilih menggunakan metode purposive sampling. Jumlah pengguna aplikasi flip.id di seluruh Indonesia berdasarkan data unduhan di play store adalah lebih dari 10 juta pengguna. Sedangkan jumlah pengguna yang berdomisili di Kota Jambi belum diketahui jumlah pastinya. Untuk mencari sampel pada penelitian ini maka jumlah minimum sampel dihitung dengan menerapkan rumus Cochran (Usmadi, 2020). Perhitungan jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$x = \frac{z^2 pq}{e^2}$$
$$x = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05)^2}$$
$$x = 384,16$$

Dengan keterangan sebagai berikut :

x = Jumlah sampel.

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 95% (1,96).

P = Peluang Benar 50%

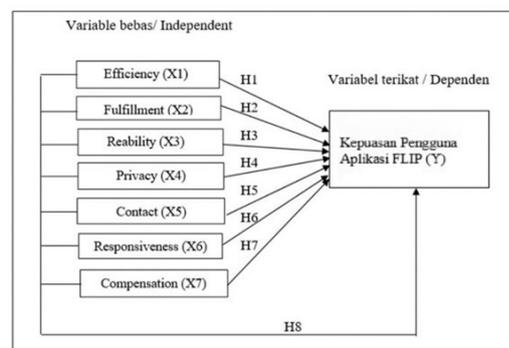
Q= Peluang Salah 50%

Moe = Margin of error Max, adalah tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi sebesar 5% dimana nilai Z sebesar 1,96.

Berdasarkan hasil hitung, terdapat jumlah minimum responder untuk meneliti ini adalah sebanyak 384,16 responder lalu dibulatkan penulis menjadi 384 responder.

2.2 Tahapan Penelitian

Pada Menciptakan suatu kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan yang diberikan oleh FLIP dan kepuasan pengguna FLIP, yang digunakan sebagai panduan awal dalam proses penentuan. Dalam studi ini, kepuasan pengguna Aplikasi Layanan FLIP dianggap sebagai variabel tergantung, sementara dimensi layanan E-Servqual dianggap sebagai variabel independen. Ilustrasi model konseptual untuk penelitian ini tercantum pada gambar 1.



Gambar 1. Konseptual Model

Tahap penyusunan kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model E-Servqual yang sudah dirujuk oleh gambar 2.

1) Efficiency

Kemampuan pengguna untuk mencari informasi terkait produk dan dengan mudah mengakses dan meninggalkan situs.

2) Fullfilment

Memenuhi produk yang diminta pengguna dan memberikan layanan secara benar dan tepat waktu.

3) Reability

Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.

4) Privacy

Jaminan bahwa data dan transaksi pengguna aman dan tidak dibocorkan.

5) Contact

Memberikan kemudahan komunikasi antara nasabah dengan staf secara Online atau melalui telepon ketika pengguna membutuhkan informasi terkait dengan produk dan layanan.

6) Responsiveness

Kemampuan memberikan informasi yang tepat kepada pengguna ketika timbul masalah dan memiliki mekanisme pemberian garansi.

7) Compensation

Pemberian ganti rugi pengguna ketika timbul kesalahan atau kegagalan sistem.

Penelitian ini menggunakan skala likert, yang dapat mengubah variabel yang akan diukur menjadi variabel indikator. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019), skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial melibatkan penilaian terhadap setiap skor yang diberikan untuk masing-masing pilihan jawaban. Selanjutnya, responden diminta untuk merincikan pernyataan tersebut dengan memberikan dukungan (positif) atau penolakan (negatif)..

Data yang telah terhimpun mencakup dua bentuk data, yakni data primer yang mencakup respon dari responden terhadap kedua variabel yang sedang diselidiki. Data ini diperoleh melalui penggunaan kuesioner penelitian. Selain itu, ada data sekunder yang terdiri dari temuan dan studi yang relevan yang telah dipublikasikan sebelumnya dalam artikel atau jurnal. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial, terutama dengan metode regresi linear berganda.

Pengelolaan data dalam penelitian kuantitatif menghasilkan hasil berupa angka statistik, baik dalam data deskriptif atau inferensial. Analisis kuantitatif digunakan oleh peneliti untuk memeriksa suatu topik dengan melakukan pengukuran. Data numerik juga dapat diproses melalui perangkat lunak SPSS. Selanjutnya, informasi tersebut dapat diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan output seperti nilai deviasi standar, varians, simpangan baku, uji satu sampel, uji sampel berpasangan, dan sebagainya. (Zein et al., 2019).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna aplikasi Flip. Terdapat 384 responden yang merespon kuesioner ini, dan semuanya telah menggunakan aplikasi Flip sebelumnya. Kuesioner ini terdiri dari total 35 pertanyaan yang telah melewati proses validasi. Saat menganalisis data, responden dibagi berdasarkan karakteristik seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Informasi yang lebih terperinci mengenai karakteristik peserta dapat ditemukan dalam Tabel 1 yang disajikan selama pelaksanaan penelitian.

Tabel 1. *Tabel Profil Responden*

No	Karakteristik	Jumlah	Presentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	126	34,1%
	Perempuan	258	65,9%
2.	Umur		
	15-20 Tahun	174	43,7%
	21-25 Tahun	148	37,5%
	26-30 Tahun	48	13,6%
	30 Tahun ke Atas	14	5,3%
3.	Pekerjaan		
	Pelajar	71	19,1%
	Mahasiswa	168	42,2%
	Wiraswasta	66	17,7%
	Lainnya	79	21%

3.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Pramuaji & Loekmono, 2018). Berdasarkan hasil uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel, dapat diamati bahwa E-Service Quality (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7) memiliki nilai $> 0,113$, yang mengindikasikan bahwa semua komponen E-Service Quality (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7) dianggap valid, karena r hitung-nya lebih besar daripada r tabel. Kepuasan (Y) juga menunjukkan nilai $> 0,113$, yang menandakan bahwa seluruh elemen Kepuasan Pengguna (Y) dianggap valid, karena r hitung-nya melebihi nilai r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini dianggap valid, karena semua nilai r hitung melebihi nilai r tabel yang ditetapkan.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,539	0,113	Valid
2	X1.2	0,610	0,113	Valid
3	X1.3	0,463	0,113	Valid
4	X1.4	0,459	0,113	Valid
5	X1.5	0,452	0,113	Valid
6	X2.1	0,552	0,113	Valid
7	X2.2	0,517	0,113	Valid
8	X2.3	0,489	0,113	Valid
9	X2.4	0,497	0,113	Valid
10	X2.5	0,465	0,113	Valid
11	X3.1	0,573	0,113	Valid
12	X3.2	0,527	0,113	Valid
13	X3.3	0,487	0,113	Valid
14	X3.4	0,453	0,113	Valid
15	X3.5	0,429	0,113	Valid
16	X4.1	0,587	0,113	Valid
17	X4.2	0,673	0,113	Valid
18	X4.3	0,445	0,113	Valid
19	X4.4	0,440	0,113	Valid
20	X4.5	0,454	0,113	Valid
21	X5.1	0,557	0,113	Valid
22	X5.2	0,539	0,113	Valid
23	X5.3	0,501	0,113	Valid
24	X5.4	0,438	0,113	Valid
25	X5.5	0,457	0,113	Valid
26	X6.1	0,463	0,113	Valid
27	X6.2	0,463	0,113	Valid
28	X6.3	0,552	0,113	Valid
29	X6.4	0,467	0,113	Valid
30	X6.5	0,350	0,113	Valid
31	X7.1	0,518	0,113	Valid
32	X7.2	0,529	0,113	Valid
33	X7.3	0,448	0,113	Valid
34	X7.4	0,526	0,113	Valid
35	X7.5	0,504	0,113	Valid
36	Y1.1	0,595	0,113	Valid
37	Y1.2	0,545	0,113	Valid
38	Y1.3	0,481	0,113	Valid
39	Y1.4	0,505	0,113	Valid
40	Y1.5	0,481	0,113	Valid

3.1.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menghasilkan akurasi(Sugiyono, 2013). Pada penelitian kuantitatif, uji reliabilitas dapat menggunakan Cronbach’s Alpha. Ini adalah hasil uji reliabilitas di mana keandalan item pernyataan dianggap memadai jika mencapai nilai 0,6. Jika nilai Cronbach’s Alpha lebih rendah dari ambang 0,6, maka pertanyaan tersebut dianggap tidak konsisten. Hasil uji ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach’s Alpha yang dihasilkan dari analisis reliabilitas variabel E-Service Quality menggunakan perangkat lunak SPSS 22 tercatat dalam tabel 3, yang mengindikasikan bahwa semua alat ukur dalam penelitian ini dianggap konsisten dan dapat digunakan untuk penelitian yang lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Reabilitas

No	Item	Cronbach’s Alpha	Ket
1.	<i>Efficiency</i> (X1)	0,657	<i>Reliable</i>
2.	<i>Fulfillment</i> (X2)	0,661	<i>Reliable</i>
3.	<i>Reability</i> (X3)	0,651	<i>Reliable</i>
4.	<i>Privacy</i> (X4)	0,680	<i>Reliable</i>
5.	<i>Contact</i> (X5)	0,656	<i>Reliable</i>
6.	<i>Responsiveness</i> (X6)	0,615	<i>Reliable</i>
7.	<i>Compensation</i> (X7)	0,662	<i>Reliable</i>
8.	Kepuasan Pengguna (Y)	0,677	<i>Reliable</i>

3.1.4. Analisis Linear Berganda, Uji T dan Uji F

Analisis regresi linear adalah metode yang digunakan untuk menilai bagaimana variabel yang bergantung dapat diproyeksikan melalui variabel yang bebas. Tujuan dari penggunaan analisis ini adalah untuk menguji apakah perubahan variabel yang bergantung dapat diatribusikan pada peningkatan atau penurunan variabel yang bebas, serta untuk mengevaluasi efek sebaliknya(Pramuaji & Loekmono, 2018).

Tabel 4. Tabel Hasil Analisis Linear Berganda dan Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	3,836	1,187		3,224	,001
Efficiency	,080	,055	,076	1,456	,146
Fulfillment	,118	,051	,115	2,329	,020
Reability	,017	,052	,017	,329	,743
Privacy	,168	,050	,174	3,321	,001
Contact	,165	,051	,160	3,223	,001
Responsiveness	,128	,052	,119	2,438	,015
Compensations	,131	,050	,127	2,617	,009

Berdasarkan Tabel 4. Menunjukkan konstanta positif yang menunjukkan pengaruh positif dari variabel independen, persamaan regresi berganda dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 3,826 + 0,080 X1 + 0,118 X2 + 0,017 X3 + 0,168 X4 + 0,165 X5 + 0,128 X6 + 0,131 X7$$

Secara umum tingkat signifikansi yang digunakan peneliti adalah 0,05 atau 5%. Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi. Dengan keterangan = 5% melihat t tabel, ketentuan $1/2 = 0,05/2$ dan derajat kebebasan df (derajat kebebasan) berlaku rumus = banyaknya data N-2, nilai kritis standar t untuk uji dua arah adalah (1,98).

Konstanta = 3,826, nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen bertambah atau berpengaruh satu satuan, maka Kepuasan akan meningkat atau terpenuhi.

Tabel 4 juga memperlihatkan sebagian dari Koefisien yang Tidak Standar beserta Standar Error untuk tiap variabel. Kolom Beta dan skor Z menggambarkan nilai-nilai tersebut. Di kolom berikutnya, terdapat nilai t untuk tiap variabel yang

dapat digunakan untuk menguji signifikansi (Uji t) dari koefisien regresi yang telah diestimasi. Proses pengujian ini serupa dengan uji F, dimana "t hitung" dibandingkan dengan nilai "t tabel."

Tabel 5. Tabel Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	807,658	7	115,380	26,510	,000
Residual	1788,829	411	4,352		
Total	2596,487	418			

Tabel 5 memperlihatkan data tentang dampak variabel independen pada variabel dependen secara bersamaan. Dalam tabel ini, terdapat beberapa aspek yang tidak perlu diperinci, yaitu Sum of Square dan Mean Square, karena keduanya tidak diperlukan untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara bersamaan atau tidak.

3.1.5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi, yang juga dikenal sebagai R^2 , adalah suatu pengujian koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan seberapa besar dampak dari variabel independen secara bersamaan (secara simultan) terhadap variabel dependen. Hal ini dapat diindikasikan melalui nilai adjusted R-Squared. Dalam regresi linier, model tersebut digunakan untuk membuat perkiraan nilai suatu variabel ketika nilai variabel lain yang berkaitan dengan variabel tersebut telah ditentukan (Ichsan & Karim, 2021). Tabel di bawah ini akan menjelaskan secara lebih rinci pada tabel 4.

Tabel 6. Tabel Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,558 ^a	,311	,299	2,086

Model Summary diketahui nilai R Square sebesar 0,311. Hal ini mengandung arti bahwa seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen adalah sebesar 31,1%.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan variabel independen (efficiency, fulfillment, reability, privacy, contact, responsiveness dan compensation) yang didapat dari para responden di Kota Jambi, rata-rata didapatkan penilaian yang cukup puas. Walau begitu diperlukan adanya improvement atau perbaikan dari efficiency, fulfillment, reability, responsiveness, dan compensations pada aplikasi FLIP untuk mengembangkan kembali dari kekurangan yang dikeluhkan pengguna agar pengguna merasa aman dan mendapatkan tanggapan yang memuaskan.

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel lainnya sebagai tolak ukur pengujian yang lebih realistis dan melakukan perbandingan dengan situs atau aplikasi yang bergerak dibidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangannya dengan para pesaing.

REFERENCES

- Fintech Indonesia*. (n.d.). Retrieved May 19, 2023, from <https://fintech.id/id/member/detail/641>
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA ALFAMART DI DESA KARANGBONG KECAMATAN PAJARAKAN). *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 134–142.
- Pramuaji, K. A., & Loekmono, L. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian : Questionnaire Empathy. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 9(2), 74–78. <https://doi.org/10.24036/XXXXXXXXXX-X>
- PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi. (n.d.). *Flip: Transfer Without Admin - Apps on Google Play*.

Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains

Vol 1, No 1, November 2023, page 639-645

ISSN 3030-8011 (Media Online)

Website <https://prosiding.seminars.id/prosainteks>

- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19–26. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/43245>
- Putri, S. F., Putri, S. F. A., & Marlina, N. (2023). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. *FORUM EKONOMI*, 23(3), 463–474. <https://doi.org/10.30872/jfor.v23i3.9702>
- Rizana, R., Putri, E., Istoningtyas, M., & Boerroek, M. R. (2022). ANALYSIS OF THE EFFECT OF ALFAGIFT'S ELECTRONIC SERVICE QUALITY BASED ON OBJECTIVES USING THE E-SERVQUAL METHOD. *International Conference on Business Management and Accounting*, 1(1), 376–384. <https://doi.org/10.35145/ICOBIMA.VIII.2856>
- Rizky, M., Amri, F. B., Rosidah, A., Styaningrum, N. P., & Fitroh, F. (2022). Usulan Perencanaan Enterprise Architecture Aplikasi Flip.id Menggunakan TOGAF ADM. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 3(1), 28–40. <https://doi.org/10.36596/JCSE.V3I1.367>
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(2), 145–158.
- Sahroni, F., Hasanah, M., Rijal Arifin, S., Agama Islam, F., & Muhammadiyah Jember, U. (2022). Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Flip.Id Dalam Perspektif Maqashid Syariah Dan Tinjauan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3254–3263. <https://doi.org/10.29040/JIEI.V8I3.5735>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Usmadi. (2020). Pengujian persyaratan analisis (Uji homogenitas dan uji normalitas). *Inovasi Pendidikan*. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/inovasipendidikan/article/viewFile/2281/1798>
- Zein, S. Z., Yasyifa, L. Y., Ghazi, R. G., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS. *TEKNOLOGI PEMBELAJARAN*, 4(2). <https://doi.org/10.31980/TP.V4I1.529>