

## **Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode *E-Service Quality***

**Meldi Ghina Salsabila<sup>1</sup> dan Uly Amrina<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana  
Jl. Meruya Selatan, Kembangan, Jakarta Barat 11650  
Email: meldighina@gmail.com, uly.amrina@mercubuana.ac.id

### **Abstrak**

Sejak tahun 2020, Aplikasi SITAKON Kementerian Perhubungan hanya memiliki total penggunaan sebanyak 24 konsultasi. Sementara menurut Auditor, dalam setahun Auditi dapat berkonsultasi melalui aplikasi WhatsApp minimal 200 konsultasi. Hal ini menunjukkan pemanfaatan aplikasi ini rendah, yaitu hanya sekitar 6% dari total konsultasi yang dilakukan Auditi dalam 2 tahun sejak aplikasi ini diluncurkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan penggunaannya dan mencari strategi agar kualitas pelayanannya meningkat. Metode *e-Service Quality* digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang kemudian hasilnya dianalisa menggunakan Diagram Kartesius. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 Auditi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penggunaan Aplikasi SITAKON masih dinilai kurang baik karena hanya 18,75% indikator bernilai *gap* positif, dan strategi yang perlu dilakukan adalah memperbaiki sistem aplikasi agar tidak lagi mengalami macet.

**Kata Kunci:** Aplikasi SITAKON; Kualitas Pelayanan; Metode *e-Service Quality*; Diagram Kartesius

### **Abstract**

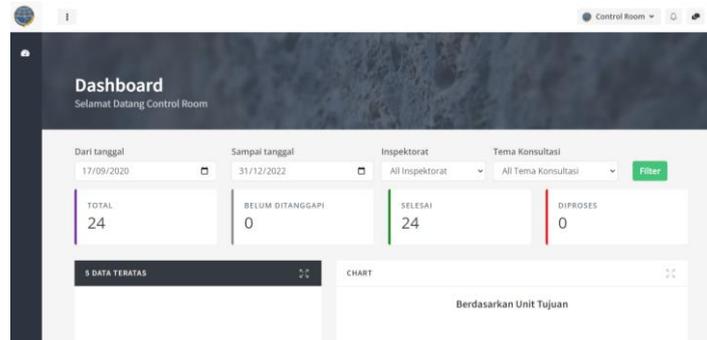
*Since 2020, SITAKON Application from Ministry of Transportation only has a total usage of 24 consultations. Meanwhile, according to Auditors, in a year the Auditees can consult through the WhatsApp application for a minimum of 200 consultations. This shows that the utilization of this application is low, which around 12% of the total consultations conducted by Auditees in 2 years since the application launched. Therefore, the service quality utilization needs to be evaluated and look for the strategy to increase its quality service. E-Service Quality Method will be used to evaluate the service quality and the results will be analyzed using Cartesian Diagram. Data collection carried out by distributing questionnaires to 80 auditees. The results show that the service quality of SITAKON Application usage is still not good enough because only 18.75% indicators have the positive gap value, and the strategy is to fix the application's system to prevent crash.*

**Keywords:** *SITAKON Application; Service Quality; e-Service Quality Method; Cartesian Diagram*

### **PENDAHULUAN**

Inspektorat Jenderal adalah salah satu unit Eselon I di Kementerian Perhubungan yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelaksanaan pengawasan intern di lingkungan Kementerian Perhubungan. Pengawasan dilakukan terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lainnya (Peraturan Menhub, 2022). Pengawasan lainnya adalah kegiatan yang tidak memberikan penjaminan kualitas namun lebih memberikan layanan asistensi dan konsultasi, meliputi sosialisasi, asistensi,

dan bimbingan teknis konsultansi di bidang pengawasan dan peningkatan kualitas hasil pengawasan melalui *peer review* (telaah sejawat) (PKPT ITJEN, 2022). Untuk dapat menunjang fungsi Inspektorat Jenderal dalam memberikan layanan konsultasi di bidang pengawasan, telah dibuat aplikasi Sistem Informasi Tanya dan Konsultasi (SITAKON). Aplikasi SITAKON diluncurkan pada tahun 2020 dengan harapan dapat membantu pelaksanaan audit jarak jauh dengan memberikan jawaban atas pertanyaan maupun konsultasi dari para Auditi terkait pengawasan intern. Namun sejak peluncurannya di tahun 2020 hingga saat ini, total pengguna masih sedikit. Berikut adalah data konsultasi Inspektorat Jenderal sejak awal diluncurkan hingga tahun 2022:



**Gambar 1.** Data Konsultasi

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa total jumlah konsultasi hanya sebanyak 24 konsultasi. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Auditor dari salah satu Inspektorat, dalam setahun Auditi dapat bertanya/berkonsultasi melalui aplikasi WhatsApp sebanyak minimal 40 konsultasi pada 1 Inspektorat. Apabila ditotalkan dengan seluruh Inspektorat, konsultasi yang dilakukan Auditi melalui aplikasi WhatsApp kepada Auditor kurang lebih sebanyak 200 konsultasi. Hal ini menunjukkan pemanfaatan aplikasi ini rendah, yaitu hanya sekitar 6% dari total konsultasi yang dilakukan Auditi dalam 2 tahun sejak aplikasi ini diluncurkan. Sedangkan dengan memanfaatkan aplikasi ini, pelaksanaan kegiatan pengawasan dapat dimonitor dan hasilnya dapat digunakan sebagai penilaian kinerja Inspektorat Jenderal dalam memberikan layanan konsultasi. Selain itu setiap unit di Kementerian Perhubungan dapat melihat kembali jawaban dari setiap konsultasi yang telah dilakukan untuk memudahkan penggunaanya ketika menghadapi permasalahan yang sama terkait kegiatan pengawasan. Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan Aplikasi SITAKON dan strategi peningkatan kualitas pelayanannya, penulis melakukan penelitian ini.

Kualitas pelayanan jasa berbasis elektronik dapat dinilai dengan menggunakan Metode *e-Service Quality*. Metode *e-Service Quality* mengukur kualitas pelayanan berdasarkan rancangan skala multi-item untuk mengukur persepsi kinerja dan harapan pelanggan, serta *gap* diantara keduanya sesuai dimensi utama kualitas pelayanan (Pranitasari & Sidqi, 2021). Dengan mengetahui harapan Auditi dan kenyataan dalam menggunakan layanan aplikasi SITAKON, maka akan diketahui bagaimana kualitas pelayanannya saat ini. Sementara atribut/indikator yang kurang baik dapat diketahui dengan menggunakan metode Diagram Kartesius. Menurut Keller (2003) dalam Hidayat (2016), analisa perbandingan *Performance* dengan *Importance* dilakukan menggunakan Diagram Kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran. Dengan metode ini, diharapkan dapat membantu dalam menentukan strategi agar kualitas pelayanan Aplikasi SITAKON meningkat.

Aplikasi SITAKON diambil menjadi objek penelitian karena dibandingkan dengan objek penelitian lain yang penggunaannya sudah banyak, objek penelitian penulis adalah sebuah aplikasi pelayanan konsultasi elektronik yang jumlah penggunaannya masih sedikit. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi SITAKON Kementerian Perhubungan Dengan Metode *E-Service Quality***.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana *gap* atau perbedaan diantara kenyataan dan harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima atau diperoleh (Kesumajayansyah & Yuwono, 2014). Sementara menurut Romadon dan Ali (2022), kualitas pelayanan dapat terwujud dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan serta ketepatan dalam pemberian pelayanan agar seimbang dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan harapan pelanggan dengan kenyataan dalam pemberian layanan. Suatu pelayanan akan dinilai berkualitas baik apabila sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Namun pelayanan akan dinilai berkualitas buruk apabila tidak memenuhi harapan pelanggan.

### **Metode *e-Service Quality***

Metode *e-Service Quality* adalah transformasi dari metode *Service Quality* yang untuk mengevaluasi pelayanan berbasis internet. Menurut Jonathan (2013), Kualitas pelayanan elektronik (*e-Service Quality*) adalah seberapa jauh sebuah *website* dapat melayani pengguna secara efektif dan efisien dalam suatu proses pelayanan seperti penjualan, pembelian serta pengiriman barang atau jasa. Metode *e-Service Quality* mengukur kualitas pelayanan berdasarkan rancangan skala multi-item untuk mengukur persepsi kinerja dan harapan pelanggan, serta *gap* diantara keduanya sesuai dimensi utama kualitas pelayanan (Pranitasari & Sidqi, 2021).

Menurut Dalbehera (2020) dalam Rachmawati dan Syafarudin (2022), *e-Service Quality* terdiri dari 4 komponen, diantaranya *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan *Privacy*. Berikut penjelasan dari setiap komponen:

1. *Efficiency* (efisiensi): untuk mengetahui tingkat kecepatan dan kemudahan pengguna saat menggunakan layanan.
2. *Fulfillment* (penyelesaian): untuk mengetahui kesesuaian harapan pengguna dengan tingkat penyelesaian suatu transaksi yang dilakukan.
3. *System Availability* (ketersediaan sistem): untuk mengetahui tingkat kelancaran setiap fungsi yang tersedia.
4. *Privacy* (pribadi): untuk mengetahui tingkat keamanan situs dimana data-data pengguna yang bersifat pribadi terjamin keamanannya.

### **Importance-Performance Analysis (IPA)**

#### **Gap Analysis**

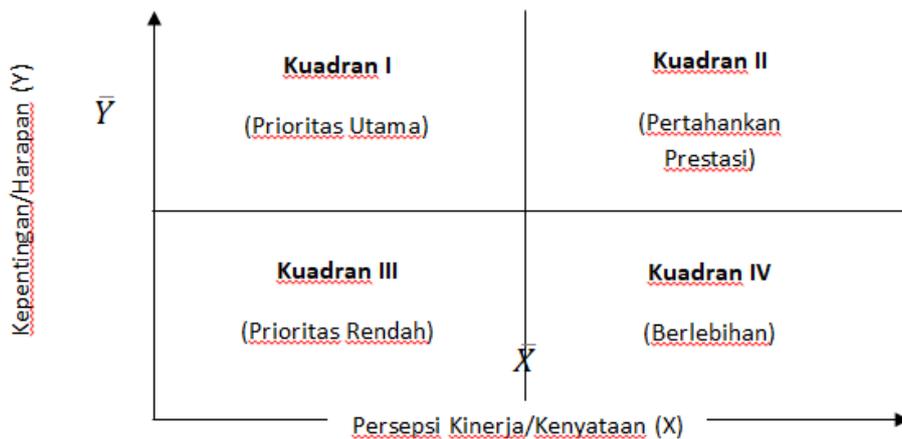
*Gap Analysis* adalah bagian dari metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Menurut Binus (2014), *Gap Analysis* adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui *gap* atau kesenjangan antara kinerja dengan harapan suatu variable menurut konsumen.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian  $> 100\%$ , kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan.
2. Tingkat kesesuaian  $= 100\%$ , kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$ , kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi harapan pelanggan.

### Diagram Kartesius

Menurut Romindo et al. (2021), Diagram Kartesius adalah suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi dengan dua garis berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). X adalah rata-rata kepuasan pelanggan atau tingkat pelaksanaan suatu pelayanan dari seluruh atribut atau faktor. Sementara Y adalah rata-rata dari skor rata-rata harapan atau tingkat kepentingan suatu pelayanan dari seluruh atribut atau faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara Menurut Keller (2003) dalam Hidayat (2016), analisa perbandingan *Performance* dengan *Importance* dilakukan menggunakan Diagram Kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran.



**Gambar 2.** Diagram Kartesius

Diagram Kartesius terdiri dari empat kuadran, diantaranya:

1. Kuadran I (Prioritas Utama), dianggap penting namun kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), tingkat harapan dan kinerjanya tinggi dan harus terus dipertahankan karena dianggap penting/diharapkan pelanggan dan hasilnya memuaskan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), pelanggan menganggap kurang penting dan kinerjanya biasa saja/tidak istimewa.
4. Kuadran IV (Berlebihan), pelanggan menganggap berlebihan karena dianggap kurang penting namun kinerjanya yang baik.

Beberapa hal yang menjadi perbandingan atau perbedaan meliputi perbedaan objek penelitian dan dimensi/indikator yang digunakan dalam metode penelitian. Dibandingkan dengan objek penelitian lain yang penggunaannya sudah banyak, objek penelitian penulis adalah sebuah aplikasi pelayanan konsultasi elektronik yang jumlah penggunaannya masih

sedikit. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dimensi/indikator apa saja yang perlu ditingkatkan untuk menentukan strategi agar kualitas pelayanannya meningkat.

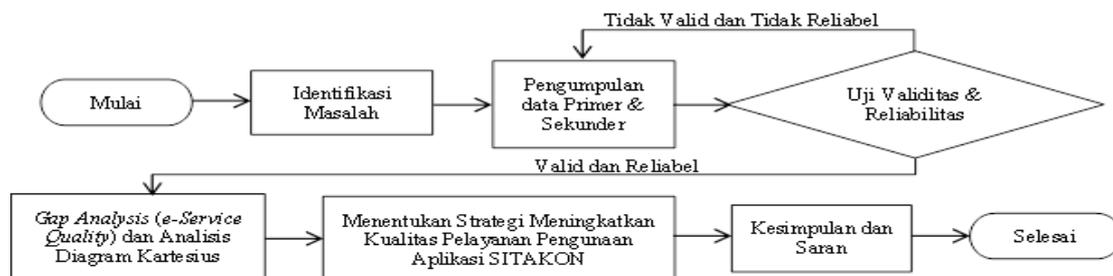
**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *e-Service Quality* dengan variabel yang digunakan meliputi empat dimensi. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan yang akan dijawab menggunakan Skala Likert dalam rentang nilai 1 sampai 5. Berdasarkan studi Pustaka dan hasil wawancara didapat sub indikator dari setiap dimensi *e-Service Quality* dengan format sebagai berikut:

**Tabel 1.** Format Indikator

Indikator	Sub Indikator
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Aplikasi SITAKON memuat tampilan aplikasi dengan cepat Aplikasi SITAKON fleksibel dan dapat digunakan dimana saja Aplikasi SITAKON mudah digunakan Menu pada Aplikasi SITAKON tersusun dengan rapih Informasi pada Aplikasi SITAKON jelas dan mudah dipahami Proses konsultasi pada Aplikasi SITAKON tidak berbelit-belit
<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan)	Tema pertanyaan/konsultasi yang tersedia mencakup pertanyaan yang ingin diberikan Jawaban pertanyaan/konsultasi terjawab sesuai dengan waktu yang ditentukan (Umum: 1x24 jam; Teknis: 2x24 jam) Kesesuaian jawaban dengan pertanyaan/konsultasi yang diberikan Jawaban pertanyaan/konsultasi membantu menyelesaikan masalah
<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	Aplikasi SITAKON selalu tersedia untuk beroperasi Aplikasi SITAKON diluncurkan dan langsung berjalan Aplikasi SITAKON tidak macet Proses registrasi akun Aplikasi SITAKON mudah dan cepat
<i>Privacy</i> (Privasi)	Data yang digunakan untuk registrasi bersifat pribadi Keamanan data pengguna terjamin

Berdasarkan Tabel 1 disusun kuesioner penelitian yang kemudian akan disebarakan kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Menurut Utama (2016) dalam Pranitasari & Sidqi (2021), besarnya jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah indikator dikalikan 5 kalinya. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu  $16 \times 5 = 80$  sampel, yang akan diambil secara acak tanpa memberi kuota pada setiap Unit Eselon I. Hasil pengumpulan data kemudian dilakukan uji validitas, dimana kuesioner dinyatakan valid jika nilai korelasi  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dan uji reliabilitas, dimana apabila nilai koefisien Cronbach's  $\alpha > 0,6$ , variabel dinyatakan reliabel. Berikut adalah langkah-langkah penelitian penulis:



**Gambar 3.** Langkah-Langkah Penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS Versi 26 yang hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Uji Validitas

No	r hitung Harapan	r hitung Kenyataan	Nilai r Tabel	Ket
1	0,86	0,8	0,22	Valid
2	0,82	0,78	0,22	Valid
3	0,83	0,89	0,22	Valid
4	0,77	0,84	0,22	Valid
5	0,86	0,85	0,22	Valid
6	0,72	0,86	0,22	Valid
7	0,85	0,87	0,22	Valid
8	0,84	0,87	0,22	Valid
9	0,85	0,86	0,22	Valid
10	0,89	0,84	0,22	Valid
11	0,86	0,86	0,22	Valid
12	0,87	0,84	0,22	Valid
13	0,87	0,9	0,22	Valid
14	0,88	0,87	0,22	Valid
15	0,84	0,85	0,22	Valid
16	0,8	0,81	0,22	Valid

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Harapan (Ekspektasi)	0,97	16
Kenyataan (Persepsi)	0,97	16

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa data telah valid dan reliabel sehingga dapat diproses lebih lanjut.

**Metode e-Service Quality**

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada Auditi, diperoleh hasil nilai kenyataan (persepsi) dan harapan (ekspektasi) pada setiap pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 4:

**Tabel 4.** Gap antara Kenyataan (Persepsi) dan Harapan (Ekspektasi)

Dimensi	Kode	Kenyataan (Persepsi)	Harapan (Ekspektasi)	Gap	Rata-rata
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	P1	4,01	4,00	0,01	-0,02
	P2	4,09	4,06	0,03	
	P3	4,01	4,10	-0,09	
	P4	3,98	3,95	0,02	
	P5	3,98	4,08	-0,10	
	P6	4,00	4,01	-0,01	
<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan)	P7	3,84	3,80	0,04	-0,03
	P8	3,85	3,89	-0,04	
	P9	3,85	3,90	-0,05	
	P10	3,86	3,94	-0,08	

**Tabel 4.** *Gap* antara Kenyataan (Persepsi) dan Harapan (Ekspektasi) (Lanjutan)

Dimensi	Kode	Kenyataan (Persepsi)	Harapan (Ekspektasi)	<i>Gap</i>	Rata-rata
<i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem)	P11	3,99	4,01	-0,03	-0,03
	P12	3,96	3,96	0,00	
	P13	3,96	4,01	-0,05	
	P14	3,93	3,98	-0,05	
<i>Privacy</i> (Privasi)	P15	4,14	4,15	-0,01	-0,06
	P16	4,05	4,16	-0,11	
Rata-rata		3,96	4,01		

Angka-angka tersebut didapat dengan menghitung tingkat kesesuaian pelanggan. Menurut Pranitasari & Sidqi (2021), perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan menjumlahkan nilai persepsi ( $X$ ) dan nilai harapan pelanggan ( $Y$ ) pada setiap atribut, kemudian menghitung rata-rata ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ ) dengan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \tag{1}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{2}$$

Kemudian *Gap*/kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi kinerja dan nilai rata-rata harapan pelanggan dihitung dengan rumus berikut:

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \tag{3}$$

Setelah itu rata-rata seluruh *Gap*/kesenjangan dari atribut setiap dimensi penelitian dihitung dengan rumus berikut:

$$\overline{NS}_{ij} = \frac{\sum NS_i}{A} \tag{4}$$

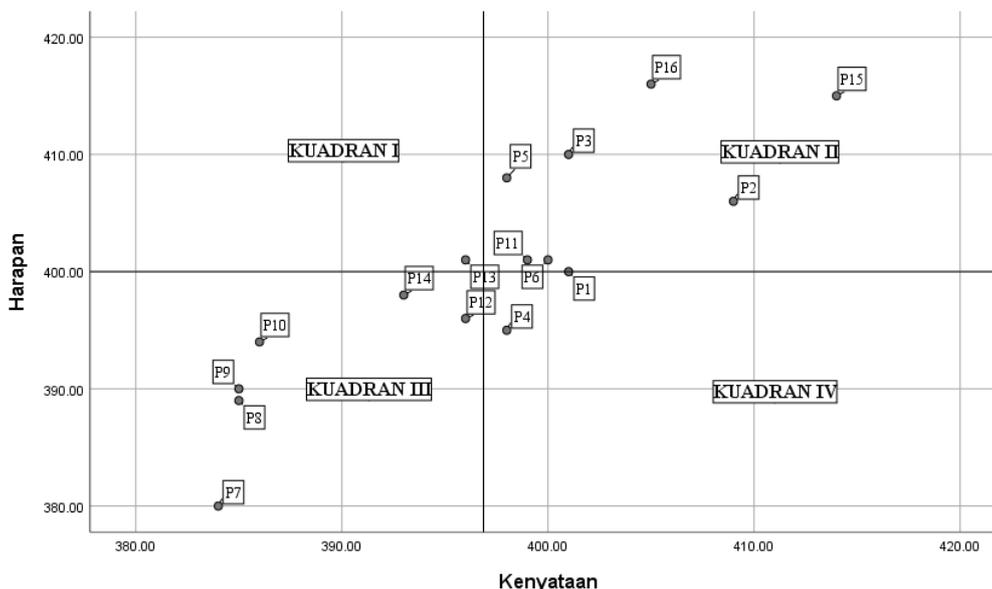
**Analisa e-Service Quality**

1. Dimensi *Efficiency*  
Berdasarkan Tabel 4, dimensi *efficiency* memiliki nilai rata-rata *gap* negatif yaitu -0,02. Hal tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi SITAKON masih sulit digunakan dan dipahami oleh pengguna. Selain itu proses konsultasi masih berbelit-belit, sehingga menyulitkan pengguna dalam melakukan konsultasi.
2. Dimensi *Fulfillment*  
Berdasarkan Tabel 4, dimensi *fulfillment* memiliki nilai rata-rata *gap* negatif yaitu -0,03, dimana dari 4 indikator. Hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban dari konsultasi/pertanyaan yang dilakukan pengguna dari Aplikasi SITAKON masih belum didapatkan tepat waktu sesuai ketentuannya. Selain itu jawaban yang diterima masih kurang sesuai dengan konsultasi/pertanyaan yang diberikan.
3. Dimensi *System Availability*  
Berdasarkan Tabel 4, dimensi *system availability* memiliki nilai rata-rata *gap* negatif yaitu -0,03. Hal tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi SITAKON tidak selalu beroperasi dan aplikasi macet sehingga tidak dapat digunakan. Selain itu pengguna kesulitan dalam proses registrasi akun untuk menggunakan Aplikasi SITAKON.
4. Dimensi *Privacy*  
Berdasarkan Tabel 4, dimensi *privacy* memiliki nilai rata-rata *gap* negatif yaitu -0,06. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menganggap bahwa data yang

digunakan dalam proses registrasi akun masih bersifat pribadi dan keamanan datanya belum terjamin.

### Analisa Diagram Kartesius

Hasil Diagram Kartesius dari pembagian kuadran tiap indikator berdasarkan Tabel 4 ditunjukkan pada Gambar 4 di bawah ini:



**Gambar 4.** Diagram Kartesius dengan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 1 indikator pada Kuadran I, 8 indikator pada Kuadran II, 6 indikator pada Kuadran III, dan 1 indikator pada Kuadran IV. Indikator pada Kuadran I adalah indikator yang menjadi prioritas perbaikan karena dianggap penting namun kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu Aplikasi SITAKON tidak macet. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang macet menghambat pengguna untuk melakukan konsultasi, sehingga perlu segera dilakukan perbaikan.

### Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi SITAKON

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *e-Service Quality*, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam penggunaan Aplikasi SITAKON masing kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 13 dari 16 indikator yang memiliki nilai *gap* negatif, atau sebesar 81,25% *gap* yang bernilai positif. Tingkat kesesuaian <100% menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan.

### Strategi Perbaikan

Perbaikan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dapat meningkatkan kualitas pengguna Aplikasi SITAKON. Untuk dapat melakukan perbaikan, perlu ditentukan strategi perbaikan. Strategi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan sistem pada Aplikasi SITAKON yang macet/*crash*.
2. Meningkatkan kualitas pada indikator-indikator yang memiliki nilai *gap* negatif.
3. Sosialisasi kepada para pegawai di lingkungan Kementerian Perhubungan terkait Aplikasi SITAKON melalui sosial media maupun penyampaian secara langsung ketika melakukan perjalanan dinas ke UPT di daerah.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam penggunaan Aplikasi SITAKON masih kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 13 dari 16 indikator yang memiliki nilai *gap* negatif, atau sebesar 18,75% *gap* yang bernilai positif.

### Saran

Saran yang dapat diberikan diantaranya perancang Aplikasi SITAKON untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan pada sistem Aplikasi SITAKON agar tidak lagi mengalami macet/*crash*, melakukan perbaikan kualitas pelayanan pada setiap dimensi *e-Service Quality*, dan melakukan sosialisasi kepada pengguna melalui sosial media maupun penyampaian secara langsung ketika melakukan perjalanan dinas ke UPT di daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Binus QMC. (2014). *Gap Analysis*. Jakarta: Binus University. Tersedia pada: [qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/](http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/)
- Hidayat, R. (2016). *Brand Equity Bank dan Implikasinya terhadap Strategi Pemasaran*. *Jurnal SINERGI*, Vol. 20 (02), Hal. 91-100.
- Inspektorat Jenderal. (n.d.). *SITAKON Kemenhub*. Jakarta: Kementerian Perhubungan. Tersedia pada: [sitakon.dephub.go.id/](http://sitakon.dephub.go.id/)
- Inspektorat Jenderal. (2022). *Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) TA.2022*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Jonathan, Hansel. (2013). Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* Pt Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The WINNERS*, Vol. 14 (2), Hal. 104- 112.
- Kesumajayansyah, H., Yuwono, M. A. B. (2014). Analisa Kepuasan Pelanggan sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di SF *Digital Photo Service*. *Jurnal SINERGI*, Vol. 18 (01), Hal. 39-46.
- Pranitasari, D. & Sidqi A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode *E-Service Quality* dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 18 (02), Hal. 12-31.
- Rachmawati, D., & Syafarudin, A. (2022). *Analysis of e-Service Quality and e-Trust on e-Loyalty with e-Satisfaction as an Intervening Variable in The Government e-Catalogue*. *European Journal of Business and Management Research*, Vol 7 (2), Hal. 323–329.
- Romadon, T., & Ali, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* Di Universitas Mercu Buana. *Jurnal Saintifik*, Vol 19 (1), Hal. 11-24.
- Romindo., Purba, R. A., Wagiu, E. B., Siagian, Y., Wardhani, A. K., Melda, I. Y., Manuhutu, A., Hutahaean, J., Suharni., Hazriani., Israwan, LM. F. (2021). *Sistem Pendukung Keputusan: Teori dan Implementasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Tersedia pada: [www.google.co.id/books/edition/Sistem\\_Pendukung\\_Keputusan\\_Teori\\_dan\\_Imp/](http://www.google.co.id/books/edition/Sistem_Pendukung_Keputusan_Teori_dan_Imp/)
- Kementerian Perhubungan. (2022). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 17 Tahun 2022 tanggal 26 Agustus 2022 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.