

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN KOMBINASI METODE *SERVQUAL* DAN METODE *WEBQUAL*

Endah Saputri¹⁾, Dedy Syamsuar²⁾

^{1),2)}Program Studi Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma Palembang
Email: endahsaputri@gmail.com, dedy_syamsuar@binadarma.ac.id²⁾

Abstrak

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile myIndiHome. Sebagai penyedia layanan, PT. Telkom, Tbk dituntut untuk mampu memberikan pelayanan atau respon yang cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan. Meskipun memiliki beberapa sarana untuk menampung semua keluhan pelanggan di Indonesia, namun dalam kenyataannya masih banyak keluhan pelanggan yang belum dapat terselesaikan dengan baik yang perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan menggunakan kombinasi metode *ServQual* dan *WebQual*. Kombinasi kedua teori, secara efektif menangani multikolinieritas (jika banyak variabel yang sangat berkorelasi). Sehubungan dengan kondisi itu, berdasarkan teori *service quality (ServQual)* digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok. Sedangkan berdasarkan instrumen *website quality (webqual 4.0)* mengidentifikasi kualitas berdasarkan tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Perhitungan model *PLS (Partial Least Square)* yang merupakan salah satu *Structural Equation Modeling (SEM)* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Reliabilitas dan validitas juga telah diuji. Penelitian ini juga menekankan pada sejauh mana persepsi tentang kualitas layanan aplikasi mobile myIndiHome yang dirasakan dan bagaimana pengaruhnya dengan kepuasan pengguna aplikasi mobile myIndiHome dalam hal ini pelanggan indihome yang memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Indihome, Kepuasan Pengguna, *Servqual*, dan *Webqual*.

1. Pendahuluan

PT. Telkom, Tbk sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi. Berbagai jasa teknologi dan komunikasi yang saat ini digunakan masyarakat menjadi produk yang disediakan, salah satunya penyediaan koneksi internet. Pada saat ini, PT. Telkom, Tbk dituntut untuk meningkatkan pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkom. Hal ini, tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk

memberikan respon yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

IndiHOME atau Indihome merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telkom kepada masyarakat, berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Meskipun memiliki beberapa sarana untuk menampung semua keluhan pelanggan di Indonesia, namun dalam kenyataannya masih banyak keluhan pelanggan yang belum dapat terselesaikan dengan baik yang perlu diperhatikan (Kurniawati & Manuputty, 2013).

Untuk melayani kebutuhan pelanggan Indihome dalam hal penanganan keluhan gangguan maupun permintaan pasang baru, Telkom menyediakan beberapa channel atau pilihan beberapa fitur agar pelanggan dapat dengan mudah berinteraksi dengan Telkom. Banyaknya jumlah pengguna Indihome yang akan terus bertambah, membuat PT. Telkom, Tbk harus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan baik untuk melayani pemasangan baru, penambahan layanan, migrasi paket, informasi tagihan hingga laporan keluhan gangguan layanan. Mengenai layanan tersebut sebenarnya Telkom sudah menyediakan beberapa cara untuk dapat melayani pelanggan diantaranya adalah dengan datang langsung ke Plasa Telkom terdekat atau melalui Call Center Telkom 147. Selain itu, Telkom juga menyediakan layanan berbasis aplikasi mobile yaitu aplikasi MyIndiHome. Aplikasi MyIndiHome sendiri saat ini (27/01/2019) di Google Playstore sudah mencapai 1 juta download dengan rating 3.1 dari skala 5.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap respon cepat tanggap layanan aplikasi mobile myindihome menggunakan kombinasi metode *ServQual* dan *WebQual*. Berdasarkan teori metode *service quality (ServQual)* digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok (Firliana dkk., 2016). Sedangkan berdasarkan instrumen metode *webqual 4.0* mengidentifikasi situs web berdasarkan tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Setiap variabel akan didukung dengan indikator-indikator yang menjadi kunci dalam penyusunan pernyataan yang akan diuji kepada responden. Maka hasil pengukuran tersebut menunjukkan bahwa jika variabel subyektif (*ServQual*)

dari indeks usability ditingkatkan, maka variabel obyektif dari indeks usability (WebQual) juga akan meningkat secara signifikan (Hermanto dkk., 2017).

2. Pembahasan

2.1. Deskripsi Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner terhadap 200 responden yang merupakan pelanggan indihome Kota Palembang dapat diketahui gambaran tentang usia, pendidikan, dan pekerjaan responden yang dijadikan sampel.

2.1.1. Deskripsi Usia Responden

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang usia pengguna indihome Kota Palembang yang menjadi respon dalam penelitian ini, seperti berikut:

Tabel 1 Deskripsi Usia Responden

No.	Umur (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	12 – 18	29	15%
2.	19 – 24	32	16%
3.	25 – 30	48	24%
4.	31 – 40	39	20%
5.	41 – 50	29	15%
6.	>51	23	12%
Total		200	100%

Tabel berikut menunjukkan bahwa sebagian besar usia pengguna indihome Kota Palembang dalam penelitian ini yang paling banyak menggunakan tingkatan umur 25 – 30 tahun sebanyak 48 pengguna. Data tersebut bisa dijadikan masukan kepada pihak penyedia jasa layanan indihome untuk lebih memperhatikan solusi keluhan yang seperti apa yang tepat bagi pengguna indihome.

2.1.2. Deskripsi Pendidikan Responden

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang pendidikan pengguna indihome Kota Palembang yang menjadi respon dalam penelitian ini, seperti berikut:

Tabel 2 Deskripsi Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	12	6%
2.	SMP	17	9%
3.	SMA	53	27%
4.	D3	2	1%
5.	D4/S1	106	53%
6.	S2	10	5%
Total		200	100%

2.3. Analisis Data

Bagian ini melaporkan hasil survei, dengan menggunakan berbagai metode statistik untuk analisis data struktural yang didukung berdasarkan variabel-variabel terkait.

2.3.1. Measurement Model Validity (AVE/CFA)

Penilaian model pengukuran validitas melibatkan (1) realibilitas indikator, (2) reliabilitas

Tabel berikut menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan pengguna indihome dalam penelitian ini memiliki pendidikan S1 sebanyak 106 orang, sedangkan yang pendidikan SMA sebanyak 53 orang. Hal ini untuk perhatian bagi penyedia jasa layanan indihome, bahwa pengguna indihome mayoritas berpendidikan antara SMA dan S1. Oleh karena itu lebih mengerti seperti apa yang diminati oleh pengguna indihome.

2.2. Data Preparation/Screening

Data yang perlu disiapkan, diperiksa dan dieksplorasi sebelum melakukan analisis data statistik lebih lanjut. Langkah ini melibatkan entri data dan *data screening* berupa memeriksa *missing value*, memeriksa kecukupan data (*data adequacy*), keseriusan responden (*unengaged value*), outlier, dan pengujian normalitas data. Berikut penguraiannya:

- 1) Pada tahap *missing value*, tidak ditemukan *missing data* dalam dataset, sehingga semua data dapat dilakukan pengujian selanjutnya.
- 2) Pada tahap *data adequacy*, tes menunjukkan bahwa nilai KMOMSA dan BToS masing-masing adalah 0,692 dan 0,000. Oleh karena itu, ukuran sampel dianggap cukup besar untuk mencapai daya yang cukup untuk efek yang diamati.
- 3) Pada tahap *unengaged value* yaitu pengujian keseriusan tidak ditemukan respon yang merespon dengan jawaban yang sama. Menurut Hair dkk. (2010) menjelaskan bahwa data yang hilang terjadi ketika nilai yang valid pada satu atau lebih variabel tidak tersedia untuk analisis.
- 4) Pada tahap *outlier*, penelitian ini menunjukkan nilai *mahalanobis distance* $\chi^2(34, 0,001) = 66,25$. Hal ini berarti semua indikator yang mempunyai *mahalanobis distance* yang lebih besar dari 66,25 adalah *multivariate outliers*. Semua indikator pada penelitian ini memiliki nilai *mahalanobis distance* di bawah 66,25 sehingga tidak ada *outliers* pada data.
- 5) Dan pada tahap normalitas, *skewness* dan *kurtosis* dari kurva normal memiliki nilai nol; nilai *skewness* atau nilai *kurtosis* di atas atau di bawah nol menunjukkan penyimpangan dari normalitas. Nilai yang paling dapat diterima untuk dua statistik adalah antara -2 dan +2. Peneliti menemukan banyak variasi nilai yang dapat diterima di antara para peneliti. Hasil pengolahan data memperlihatkan bahwa tidak ada satupun nilai *univariate* yang berada diluar rentang nilai $\pm 2,58$ maka dari itu data dikatakan berdistribusi normal.

konsistensi internal, dan (3) validitas konstruk. Analisis model pengukuran (*measurement model*) menggunakan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis/CFA*) dimaksudkan untuk mengkonfirmasi semua indikator yang membentuk tiap-tiap konstruk. Setelah dilakukan konfirmatori faktor untuk tiap konstruk maka dilakukan pengukuran keseluruhan model. Untuk tujuan ini, penelitian ini terutama

digunakan SmartPLS dan dikombinasikan dengan SPSS dan Excel bila diperlukan.

1) Pada tahap realibilitas indikator, nilai 0,70 atau lebih besar dapat diterima untuk mencapai tingkat kepuasan. Namun, nilai yang lebih tinggi dari 0,95 dipertanyakan karena menunjukkan multikolinieritas dan kemungkinan bahwa

responden belum menjawab secara objektif (Tabachnick & Fidell, 2001). Hasil analisis disajikan pada Tabel yang juga mengungkapkan bahwa beberapa indikator berada di bawah nilai yang diinginkan dari 0,7, sebagai berikut:

Tabel 3 Penilaian Cross Loading

	Assurance	Emphaty	Information Quality	Reliability	Responsiveness	Service Interaction Quality	Tangible	Usability	User Satisfaction	Distance to the closest loading	Remark
AS1	0,689256	0,150104	0,045918	0,115902	0,527004	0,028094	0,237707	0,074443	0,080786	0,162252	crossloading
AS3	0,81177	0,303103	0,099079	0,200286	0,365484	0,02218	0,159357	0,116007	0,099138	0,446286	
AS4	0,798689	0,099822	0,092582	0,136273	0,309846	0,012755	0,164984	0,036461	0,1229	0,488843	
EP1	0,198518	0,592201	0,20693	-0,030764	0,183647	0,160947	0,103073	0,368932	0,088711	0,223269	
EP2	0,133893	0,657242	0,275458	-0,016317	0,086927	0,206541	0,018932	0,429509	0,109397	0,227733	
EP3	0,156003	0,723626	0,363675	-0,026348	0,028765	0,079175	0,016339	0,309079	0,12854	0,359951	
EP4	0,16373	0,751943	0,262834	-0,056637	0,030466	-0,009043	0,012588	0,281448	0,162704	0,470495	
IQ1	0,131048	0,391189	0,855101	-0,107644	0,052525	0,059226	0,035419	0,325412	0,213853	0,463912	
IQ2	0,035516	0,266425	0,785133	0,064239	-0,108967	0,184111	0,003567	0,244588	0,179024	0,518708	
RL1	0,143362	0,034177	-0,012886	0,877514	0,249504	-0,054934	0,268582	0,004816	-0,128097	0,608932	
RL2	0,181306	0,077094	-0,074079	0,659302	0,299113	0,15525	0,262605	0,056963	-0,03621	0,360189	
RL3	0,178775	0,038199	-0,034396	0,819037	0,305215	-0,048816	0,257109	-0,02925	-0,099736	0,513822	
RP1	0,197342	0,045385	-0,042286	0,210469	0,815467	0,008213	0,30623	0,046823	-0,059611	0,509237	
RP2	0,525109	0,169979	-0,04081	0,284266	0,700366	-0,120869	0,271698	0,011238	-0,039888	0,175257	crossloading
RP3	0,55816	0,295702	0,039351	0,319401	0,588227	0,045658	0,309072	0,214707	0,002311	0,030067	crossloading
RP4	0,533232	0,229767	0,079139	0,278688	0,574457	0,030266	0,258422	0,071192	-0,024677	0,041225	crossloading
SIQ3	0,053544	0,102944	0,094941	0,044245	0,00251	0,728901	0,015073	0,153858	0,218298	0,510603	
SIQ4	0,000363	0,116635	0,131361	-0,068373	-0,058223	0,89469	0,102535	0,291729	0,334576	0,560114	
T2	0,202222	0,018583	0,028008	0,279507	0,318462	-0,071928	0,937847	0,008537	-0,14146	0,619385	
T4	0,178163	0,014383	0,004321	0,2268	0,329233	-0,058042	0,563184	0,047218	-0,059411	0,233951	
USA1	0,046714	0,395994	0,348245	0,038849	0,000204	0,179319	0,01675	0,656127	0,174546	0,260133	>0,7
USA2	-0,00345	0,319025	0,250387	-0,032891	0,069201	0,218056	0,071066	0,695822	0,17503	0,376797	>0,7
USA3	0,129086	0,337632	0,219052	0,020008	0,014568	0,22132	0,028234	0,772719	0,206169	0,435087	
USA4	-0,018397	0,346313	0,203314	-0,04305	0,060208	0,200868	0,038908	0,734003	0,205279	0,38769	
USF1	0,145331	0,116864	0,178069	-0,0094	-0,00748	0,335064	0,051857	0,261997	0,82365	0,488586	
USF2	0,063555	0,181872	0,207011	-0,205051	-0,101034	0,212079	0,182065	0,156637	0,766499	0,55442	

2) Realibilitas konsistensi internal

Hair dkk. (2010) menjelaskan bahwa konsistensi internal adalah persyaratan keandalan dalam konstruksi reflektif. Selanjutnya, Hair dkk. (2014) menyarankan penggunaan reliabilitas komposit untuk menggantikan *alpha Cronbach* tradisional untuk menentukan reliabilitas konsistensi internal. Beberapa penelitian seperti dilansir Hair dkk. (2012), gabungkan keduanya untuk memastikan tingkat validitas yang tinggi. Untuk nilai yang dapat diterima, *Cronbach's*

alpha dapat diterima jika itu 0,6 atau lebih tinggi, sedangkan Hair dkk. (2010) merekomendasikan 0,5 atau lebih tinggi untuk memungkinkan keandalan Komposit diterima. Tabel 5 menunjukkan bahwa baik keandalan Komposit dan Alpha Cronbach untuk semua konstruksi memuaskan dan di atas ambang batas yang disarankan. Tingkat keandalan konsistensi internal yang tinggi telah ditunjukkan oleh semua konstruk yang menunjukkan bahwa setiap item memiliki konsistensi internal yang kuat dengan item konstruk lainnya.

Tabel 4 Outer Model Reliability dan Validity

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Assurance	0,59065	0,811554		0,659233
Emphaty	0,46793	0,777236		0,629443
Information Quality	0,673816	0,80484		0,518816
Reliability	0,625177	0,831528		0,730298
Responsiveness	0,457878	0,767901		0,706335
Service Interaction Quality	0,665883	0,797767		0,514479
Tangible	0,598366	0,737182		0,388918
Usability	0,512632	0,807392		0,682263
User Satisfaction	0,63296	0,775005	0,22022	0,421606

3) Validitas Konstruk

Dalam bagan ini, diuji dengan validitas konvergen dan diskriminan. Untuk memeriksa validitas diskriminan di tingkat konstruksi adalah dengan melakukan analisis Kriteria Forner-Larker. Prosedur ini menunjukkan bahwa rasio akar kuadrat dari AVE masing-masing konstruk dengan korelasi konstruk dengan semua konstruk lainnya dapat digunakan untuk menetapkan validitas diskriminan. Akar kuadrat dari

nilai AVE harus lebih besar daripada korelasi dengan konstruksi lainnya (Hair dkk., 2014). Hasil pada Tabel 6 menunjukkan bahwa validitas diskriminan sudah mapan untuk semua konstruksi. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa proses validitas model pengukuran menunjukkan tingkat substansial dari validitas konvergen dan diskriminan yang dibenarkan melanjutkan dengan validitas model struktural dan pengujian hipotesis.

Tabel 5 Analisis Kriteria Fornell-Larcker

	Assurance	Emphaty	Information Quality	Reliability	Responsiveness	Service Interaction Quality	Tangible	Usability	User Satisfaction
Assurance	1,000000								
Emphaty	0,232348	1,000000							
Information Quality	0,10631	0,406134	1,000000						
Reliability	0,196174	-0,05037	-0,035618	1,000000					
Responsiveness	0,498843	0,101401	-0,025586	0,335979	1,000000				
Service Interaction Quality	0,02576	0,134136	0,141072	-0,02883	-0,041295	1,000000			
Tangible	0,235911	0,020968	0,025394	0,319114	0,388918	-0,082005	1,000000		
Usability	0,055623	0,486286	0,350554	-0,006751	0,050358	0,286159	0,024156	1,000000	
User Satisfaction	0,134258	0,184913	0,240498	-0,126933	-0,064442	0,348112	-0,1417	0,266789	1,000000

2.3.2. Structural Model Validity

Model pengukuran telah divalidasi melalui proses yang ketat secara sistematis pada bagian sebelumnya. Hasilnya menunjukkan bahwa semua properti penilaian reliabilitas dan validitas berada dalam rentang kesalahan yang dapat diterima. Hasil uji normalitas juga menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dengan normalitas. Chin (2010) merekomendasikan estimasi PLS untuk kasus distribusi variabel yang tidak normal. Model struktural dinilai

untuk menentukan kekuatan penjas dari model serta untuk menguji hipotesis penelitian.

Menghitung signifikansi nilai-t untuk koefisien jalur dan nilai-p untuk mengukur tingkat signifikansi. Seperti yang disarankan oleh Hair dkk. (2014), nilai persyaratan umum adalah 1,65, 1,96 dan 2,57 dari nilai uji-t pada tingkat nilai p yang signifikan masing-masing 0,10, 0,05 dan 0,01. Signifikansi statistik dari koefisien jalur dibuat menggunakan bootstrap (Sign Changes = No Sign Changes, Cases = 1000, Sample = 200) Menghibur.

Hasil pengujian hipotesis dirangkum dalam Tabel 7 yang menunjukkan bahwa koefisien *service*

interaction quality (8,759399) memiliki dampak terbesar pada kepuasan pengguna, dan diikuti oleh *assurance* (5,898632) dan *usality* (4,771422) masing-masing. Sebaliknya, *emphaty* (0,396939) berada di bawah nilai ambang batas dan oleh karena itu mereka tidak berkontribusi secara statistik untuk menjelaskan kepuasan pengguna. Konsisten dengan uji koefisien jalur, Tabel 7.12 juga menunjukkan bahwa nilai uji-t

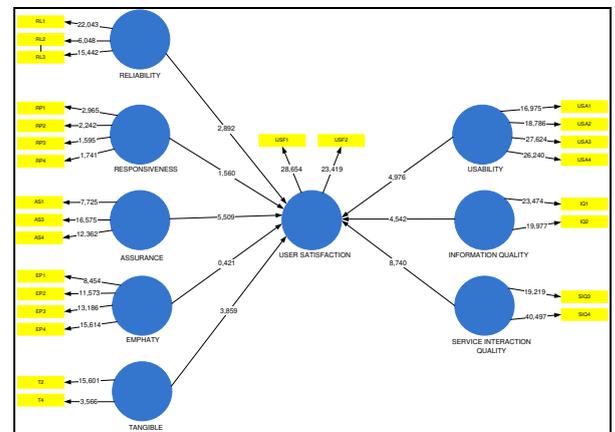
dari variabel independen (kepuasan pengguna) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (*servqual* dan *webqual*). Tes juga menunjukkan bahwa koefisien jalur *responsiveness* dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna tidak menunjukkan efek yang bermakna (1,439232). Hasil uji signifikan dari koefisien jalur model dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6 Pengujian Signifikansi dari Koefisien Jalur Model Struktural

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Assurance -> User Satisfaction	0,191009	0,194842	0,032382	0,032382	5,898632
Emphaty -> User Satisfaction	-0,015512	-0,00943	0,039078	0,039078	0,396939
Information Quality -> User Satisfaction	0,13528	0,137038	0,028736	0,028736	4,707608
Reliability -> User Satisfaction	-0,089826	-0,088933	0,028995	0,028995	3,097992
Responsiveness -> User Satisfaction	-0,076847	-0,084693	0,053395	0,053395	1,439232
Service Interaction Quality -> User Satisfaction	0,269658	0,270759	0,030785	0,030785	8,759399
Tangible -> User Satisfaction	-0,112713	-0,116472	0,028925	0,028925	3,896807
Usability -> User Satisfaction	0,145105	0,143349	0,030411	0,030411	4,771422

Model struktural dalam PLS-SEM ditentukan dengan menilai kekuatan penjelas dari model struktural dan koefisien jalur. Pengujian jalur sebelumnya menunjukkan bahwa variabel independen (kepuasan pengguna) sangat berkorelasi dengan variabel dependen (*servqual* dan *webqual*). Seperti yang disarankan oleh Hair dkk. (2014), studi saat ini menilai kekuatan penjelas dari model dengan menghitung korelasi kuadrat ganda (R^2).

Menurut Hair dkk. (2010), level R^2 penting dalam menilai model struktural. Chin (2010) merekomendasikan bahwa nilai R^2 0,67, 0,33 atau 0,19 untuk variabel *laten endogen* dalam model bagian dalam digambarkan sebagai substansial, sedang atau lemah masing-masing. Hasilnya menunjukkan bahwa R^2 untuk resistensi terhadap perubahan adalah 0,220. Ini berarti bahwa variabel laten memuaskan menjelaskan 22% dari varians dalam kepuasan pengguna berpengaruh pada variabel dependen. Model akhir dan ringkasan pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Pengukuran Full Model Penelitian Bootstrapping

Pengukuran model dengan CFA masing-masing variabel laten menghasilkan model yang fit seperti yang terlihat pada tabel 2 diatas. Setelah semua CFA masing-masing variabel laten fit maka dilakukan pengukuran full model kualitas layanan website. Hasil pengukuran ini ternyata tidak menghasilkan model yang fit dengan nilai $p=0,000$. Gambar 2 merupakan hasil pengukuran full model yang telah di modifikasi indeks.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan, didapat kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diolah untuk memperoleh indeks usability kuantitatif dan indeks kuantitatif subjektif dengan menerapkan pemodelan persamaan struktural. Hasil pengolahan menunjukkan bahwa jika dimensi kepuasan (tindakan subjektif dari indeks usability) ditingkatkan, maka ukuran obyektif indeks usability dapat meningkatkan secara signifikan.
- 2) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek-aspek obyektif dan subjektif yang menjadi faktor penilaian usability mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan dari hampir semua responden dalam menggunakan layanan aplikasi mobile myIndiHome.
- 3) Berdasarkan hasil analisis data kepuasan pengguna terdapat pada grafik tingkat kepuasan pengguna mengenai layanan aplikasi mobile myindihome berdasarkan dimensi *servqual* dan *webqual*. Yang berada pada kriteria puas yaitu *service interaction quality* dan *usability* dari dimensi variabel *webqual* dengan rata-rata hasil pengujian 8,759399 dan 4,771422 serta *assurance* dari dimensi variabel *servqual* dengan rata-rata hasil pengujian 5,898632. Sedangkan yang berada pada kriteria tidak puas yaitu *emphaty* dengan rata-rata hasil pengujian 0,396939.

Daftar Pustaka

- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The partial least squares (PLS) approach to casual modeling: personal computer adoption and use as an illustration. *Technology Studies*, 2(2).
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114-127.
- Chin, W. W. (2010). How to write up and report PLS analyses. In *Handbook of partial least squares* (pp. 655-690). Springer, Berlin, Heidelberg..
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *J Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia (semnasteknomedia online)*, 4(1), 205-210.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7)*: Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*: SAGE Publications.
- Hermanto, A., Supangat, S., & Mandita, F. (2017). Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus: SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(1), 33-39.
- Kurniawati, R., & Manuputty, A. D. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V. 3 (ITIL V. 3) Domain Service Transition: Studi Kasus pada Costumer Service Area Telkom Salatiga. *Jurnal Teknologi Informasi -Aiti*, 10(1), 31-45.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Syamsuar, D. (2015). *Understanding IPv6 resistance: A model of resistance among Indonesian organizations* (Doctoral dissertation, Curtin University).