

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN FASILITAS
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN POSPAY DI KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen



OLEH :

PIKI DATA SURYA MAHENDRA

NPM: 2012010341

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh:

PIKI DATA SURYA MAHENDRA

NPM: 2012010341

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN FASILITAS
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN APLIKASI *POSPAY***

Telah Disetujui untuk diajukan kepada
Panitia Ujian Sidang Skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 11 juli 2024

Dosen Pembimbing 1



Dr. Ema Nurzainul H., M.M.

NIDN. 0718118401

Dosen Pembimbing 2



Sigit Ratnanto, M.M.

NIDN. 0706067004

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh:

PIKI DATA SURYA MAHENDRA

NPM: 2012010341

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN FASILITAS
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN POSPAY DI KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada Tanggal: 11 Juli 2024

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Ema Nurzainul Hakimah, M.M.
2. Penguji I : Zulistiani, S.Pd., M.M
3. Penguji II : Sigit Ratnanto, M.M





Mengetahui, Dekan FEB




Dr. Amin Tohari, M.Si
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Piki Data Surya Mahendra
Jenis Kelamin : laki laki
Tempat/tgl. lahir : Nganjuk/08 Agustus 2000
NPM : 2012010341
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri,

Yang Menyatakan



PIKI DATA SURYA MAHENDRA

NPM: 2012010336

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Habiskan jatah kegagalanmu di saat engkau masih muda, jangan takut gagal
karena kegagalan adalah awal dari kesuksesan

Kupersembahkan Karya Ini buat:

Teruntuk Ibu dan Bapak

Untuk ibu dan bapakku yang telah mengorbankan seluruh hidupnya untukku,
terima kasih sudah menjadi sumber motivasi untuk menyelesaikan karya tulis ini
sebagai upaya pemantasan diri. Penulis yakin bahwa tidak ada yang tidak
mungkin selagi ada ridho dari orang tua

ABSTRAK

Piki Data Surya Mahendra: Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Penggunaan Pospay Di Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2024.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, keamanan, fasilitas, dan minat

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan fasilitas terhadap minat pengguna Pospay. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif teknik yang di gunakan adalah deskriptif korelasional, penelitian korelasi adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menentukan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih dengan jumlah responden 40 orang sebagai pelanggan PT POS INDONESIA yang mempunyai gawai (smart phone). Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesione. Peneliti melakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner untuk memastikan bahwa itu valid. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan sedangkan, keamanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna Pospay. Saran bagi PT Pos Indonesia adalah agar memperhatikan variabel keamanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan minat terhadap aplikasi pospay, dan tidak perlu memperhatikan khusus variabel kualitas pelayanan karena tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna Pospay.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Penggunaan Pospay Di Kediri” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus- tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.M. Selaku Rektor UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Amin Tohari , M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. Restin Meilina, M.M. Selaku Kaprodi Manajemen.
4. Dr. Ema Nurzainul Hakimah, S.E, M.M. Selaku Dosen Pembimbing 1
5. Sigit Ratnanto, M.M Selaku Pembimbing 2
6. Ayah dan Ibuku, serta keluarga besar yang telah memberi dukungan, do'a, motivasi, dan materi.
7. Ucapan terimakasih juga disampaikan Teman-teman,Sahabat, dan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan proposal ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri,

PIKI DATA SURYA MAHENDRA

NPM:2012010341

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	11
A. KAJIAN TEORI	11
1. Minat.....	11
2. Kualitas Layanan	15
3. Keamanan	18
4. Fasilitas	20
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir	25
D. Kerangka Konseptual.....	27
E. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan	29
B. Definisi Operasional Variabel.....	29

1.	Kualitas Pelayanan (X1)	29
2.	Keamanan (X2).....	31
3.	Fasilitas (X3).....	32
4.	Minat Konsumen (Y)	33
C.	Pendekatan dan Teknik Penelitian	34
1.	Pendekatan	34
2.	Teknik Penelitian	34
D.	Tempat dan Waktu Penelitian	35
1.	Tempat Penelitian	35
2.	Waktu Penelitian.....	35
E.	Populasi dan Sampel	35
1.	Populasi.....	35
2.	Sampel.....	36
3.	Teknik Sampel	36
F.	Instrumen Penelitian	37
1.	Instrumen Penelitian	37
2.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
b.	Reliabilitas	43
G.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.	Sumber Data.....	44
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
H.	Teknik Analisis Data.....	45
1.	Teknik Analisis Deskriptif	46
2.	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.	Analisis Regresi Berganda.....	49
4.	Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN		53
A.	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	53
B.	Karakteristik Responden.....	55
C.	Hasil Analisis Data	57

1. Deskripsi Jawaban Responden.....	57
2. Uji asumsi klasik.....	61
3. Analisis Regresi Linier Berganda	65
4. Pengujian Hipotesis	67
D. Pembahasan.....	70
a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan pospay.....	70
b. Pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan Pospay	71
c. Pengaruh Fasilitas terhadap minat penggunaan Pospay	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
Lampiran	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 pengguna e-commere	2
Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3. 2 Indikator Keamanan	32
Tabel 3. 3 Indikator Fasilitas.....	33
Tabel 3. 4 Indikator Minat konsumen	34
Tabel 3. 5 Kuesioner	38
Tabel 3. 6 Uji Validitas	42
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas	43
Tabel 3. 8 Mean.....	47
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	55
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	57
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan	59
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas	60
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Minat.....	61
Tabel 4. 8 Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4. 10 Pengujian Hipotesis	67
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	62
Gambar 4. 2 Uji Heteroskidastisitas.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di era modern saat ini, kemajuan teknologi sangatlah berkembang dengan pesat, seiring meningkatnya kebutuhan akan layanan digital yang lebih baik. Menurut (Aurel et al., 2023) Dalam upaya mengikuti kemajuan teknologi dan mengembangkan bisnis di sektor jasa layanan keuangan, persaingan antara beberapa perusahaan semakin kompetitif untuk mengejar target pasar mereka. Perusahaan-perusahaan dari bidang jasa mulai berimprovisasi dengan menciptakan berbagai fitur teknologi baru, salah satunya PT. POS INDONESIA yang melihat permasalahan pada pelayanan pembayaran tagihan rumah tangga, dan pembayaran pajak bermontor. Pada zaman modern yang sangat bergantung pada media digital, PT POS INDONESIA telah memulai langkah digitalisasi dengan menonjolkan layanan *pospay* sebagai solusi terkemuka di ranah media digital, *Pospay* adalah layanan digital bagi mereka yang memiliki rekening Giropos, aplikasi *Pospay* adalah pengembangan dari produk yang sudah lama ada.

Mereka dapat melakukan transaksi keuangan, Giropos, dan layanan Pos Indonesia lainnya secara mobile dengan aplikasi *Pospay*. Selain itu, pembayaran tagihan listrik pasca bayar, telepon rumah, ponsel pasca bayar, PDAM, cicilan mobil, motor, dan BPJS termasuk dalam kategori ini.

Mengatasi kebutuhan utama keluarga menjadi lebih mudah dengan menerapkan fitur ini pada pelanggan atau komunitas.

Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran tagihan rumah tangga dengan lebih efisien, cepat, dan aman. Meskipun demikian, ada beberapa orang yang belum sepenuhnya mengetahui keunggulan dan manfaat dari layanan *pospay* ini. *Pospay* juga mendapat kompetitor yang sangatlah banyak contohnya *brimo* mobile banking dari BRI , *OVO* dan *shopee pay*. Oleh karena itu diperlukan pendekatan yang lebih proaktif untuk menjalin hubungan yang kuat antara konsumen dan PT POS INDONESIA. Hal ini bertujuan agar dapat menentukan strategi yang tepat untuk menarik perhatian dan meningkatkan minat penggunaan *pospay* oleh konsumen.

Tabel 1. 1 pengguna e-commere

Nama	Peraentase
shoope	68%.
OVO	62%,
DANA	54%,
GoPay	53%,
LinkAja	23%

Riset itu berdasarkan survei terhadap 1.000 responden yang merupakan pengguna aktif e-commere, *Pospay* dalam tabel di atas belum masuk dalam survei

Menurut Artameviah, (2022) Minat adalah dorongan yang mendorong seseorang untuk bertindak. Minat merupakan dorongan untuk memotivasi seseorang melakukan tindakan. Minat di sini menjadi indikator keberhasilan dari kualitas layanan, keamanan, dan fasilitas, sehingga dapat mengukur sejauh mana masyarakat tertarik. Apabila kualitas pelayanan, kinerja, dan fasilitas sesuai dengan harapan pelanggan cenderung tertarik pada produk tersebut Zulkarnain (2012) Dalam ilmu pemasaran, selain komponen internal lainnya, minat beli menjadi salah satu komponen pendorong. Adanya minat pelanggan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Setiap bisnis berusaha memberikan pelayanan dan keamanan terbaik, serta fasilitas yang memadai, agar pelanggan merasa tertarik pada jasa yang mereka alami dan pada akhirnya menjadi pelanggan setia.

(Kotler, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan minat penggunaan pospay oleh pelanggan kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk terus menggunakan produk dari PT POS INDONESIA Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang sangat ditekankan dalam upaya memenuhi keinginan pelanggan. Tingkat persaingan yang lebih tinggi akan menyebabkan lebih banyak pilihan produk, harga, dan kualitas yang berbeda untuk pelanggan, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai terbaik dari produk.(Kotler, P., & Keller, 2016) Untuk

menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, sebuah perusahaan harus mampu menyajikan layanan yang tidak hanya dapat diterima oleh pelanggan, tetapi bahkan melebihi harapan mereka. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi ini tidak hanya memberikan dampak positif pada hubungan dengan pelanggan, tetapi juga dapat berpengaruh pada minat penggunaan layanan *pospay*.

PT. POS INDONESIA menghadapi tantangan dalam kualitas pelayanan, terutama terkait kurangnya pengetahuan masyarakat tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Salah satu hambatan utama adalah bahwa informasi mengenai produk PT. POS INDONESIA hanya dapat diakses melalui online. Keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan internet menjadi kendala tambahan, sehingga produk lain yang tersedia di PT. POS INDONESIA hanya dapat dimanfaatkan oleh golongan masyarakat menengah ke atas.

Permasalahan ini mencerminkan kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas informasi terkait produk PT. POS INDONESIA. Upaya untuk mengedukasi masyarakat, terutama mereka yang belum terbiasa dengan penggunaan internet, bisa menjadi solusi. Peningkatan promosi dan sosialisasi mengenai produk PT. POS INDONESIA melalui berbagai saluran komunikasi juga dapat membantu mereduksi kesenjangan pengetahuan ini. Dengan demikian diharapkan lebih

banyak lapisan masyarakat dapat menikmati berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT. POS. INDONESIA

Sistem keamanan dalam aplikasi dompet digital adalah untuk mencegah, mengatasi serta melindungi sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021). Kurangnya sosialisasi masalah keamanan pada media sosial aplikasi *PosPay* yang sangat penting dilakukan, seharusnya bisa dilakukan untuk menghimbau kepada pelanggan untuk berhati-hati saat menentukan kata sandi yang diperlukan saat melakukan transaksi. Oleh karena itu, penting bagi pelanggan untuk memilih kata sandi yang kuat dan mudah diingat, namun sulit ditebak oleh pihak yang tidak berwenang. Pastikan kata sandi terdiri dari kombinasi huruf, angka, dan karakter khusus, serta memiliki panjang yang memadai.

Sebagai saran keamanan, pelanggan sebaiknya menghindari menggunakan informasi pribadi yang mudah ditebak, seperti nama atau tanggal lahir. Selain itu, disarankan untuk secara rutin mengganti kata sandi sebagai langkah pencegahan tambahan. Ingatlah bahwa keamanan aplikasi *PosPay* tidak hanya bergantung pada kata sandi, tetapi juga pada kebijakan keamanan yang baik, seperti tidak mengungkapkan informasi login kepada pihak lain dan menggunakan perangkat yang aman untuk melakukan transaksi. Dengan menjaga kerahasiaan kata sandi dan mengikuti praktik keamanan yang baik, pelanggan dapat meningkatkan tingkat keamanan saat menggunakan aplikasi *PosPay*.

Salah satu fasilitas *pospay* yang memudahkan pelanggan untuk membuka aplikasi dan mengecek saldo, transfer serta pembayaran dengan smartphone, ada banyak manfaat bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi *pospay* termasuk bisa bertransaksi selama 24 jam dan di mana saja, Anda dapat mengakses menu layanan melalui smartphone atau ponsel Anda yang terhubung ke jaringan internet, sehingga Anda tidak perlu mengantri di kantor cabang terdekat untuk melakukan transaksi, masalah yang terjadi pada fasilitas pada aplikasi *pospay* adalah fasilitas harus menggunakan internet, di samping masalah tersebut aplikasi *pospay* menawarkan kemudahan nasabah dan lebih menghemat waktu Menurut Crosby (2009,) jika fasilitas barang atau jasa yang dibeli konsumen dapat memberikan hasil yang memuaskan, maka dapat dikatakan bahwa penjualan total perusahaan akan berada pada tingkat yang memuaskan, diukur dalam nilai rupiah, sehingga perusahaan dapat menumbuhkan minat konsumennya.

Perkembangan pesat teknologi telah melahirkan sejumlah bukti signifikan, salah satunya adalah pertumbuhan sektor jasa keuangan melalui kehadiran *Pospay* sebagai aplikasi keuangan digital. Fenomena ini membawa dampak positif dalam bentuk peningkatan kualitas layanan, keamanan, dan fasilitas yang dirasakan oleh pengguna dalam pemenuhan kebutuhan keuangan mereka. Meskipun demikian, pertumbuhan *Pospay* tidak terlepas dari berbagai tantangan, terutama dari segi risiko yang mungkin timbul. Keberadaan risiko dalam penggunaan *Pospay* menuntut kepercayaan yang tinggi terhadap penyedia layanan keuangan digital.

Dari fenomena tersebut, penulis bermaksud untuk mengidentifikasi pengaruh dari persepsi kualitas pelayanan, persepsi keamanan , dan persepsi fasilitas, terhadap minat pengguna dalam menggunakan Pospay. Tujuan penelitian ini tercermin dalam judul yang dipilih, yaitu **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN DAN FASILITAS TERHADAP MINAT PENGGUNAAN POSPAY.**

B. Identifikasi Masalah

berdasarkan uraian latar belakan diatas, maka peneliti mendapatkan identifikasi sebagai berikut :

- a. terjadi persaingan bisnis antar perusahaan jasa keuangan pada dunia di digital
- b. kurangnya informasi mengenai masalah keamanan pada *pospay*
- c. kurangnya informasi pada masyarakat tentang aplikasi *pospay*
- d. aplikasi yang harus mempunyai akses internet pada smart phone

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah yang hanya mencakup tentang kualitas pelayanan, keamanan, dan fasilitas pospay pada PT. Pos Indonesia di area Kediri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah , dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan *payment* (pospay) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *pospay*?
2. Apakah keamanan *payment* (pospay) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *pospay*?
3. Apakah fasilitas *payment* (pospay) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *pospay*?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat customer pada aplikasi *pospay*.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan keamanan terhadap minat customer pada aplikasi *pospay*.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan fasilitas terhadap minat customer pada aplikasi *pospay*.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoristis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dealam bidang manajemen khususnya mengenai kualitas pelayanan, keamanan, dan fasilitas terhadap minat penggunaan *pospay*.
- b. Sebagai bahan pembanding secara teori-teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan dengan praktiknya yang ada di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pembaca, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman tentang industri jasa dan tantangan yang dihadapinya, terutama terkait dengan kualitas layanan, keamanan, dan fasilitas pelanggan. Informasi ini dapat menjadi sumber pengetahuan tambahan untuk mendalami aspek-aspek kritis dalam usaha jasa, dengan fokus pada bagaimana kualitas pelayanan, keamanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap pengalaman pelanggan.
- b. Bagi para peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi untuk memperluas pemahaman dan sebagai landasan

untuk penelitian lebih lanjut dengan memvariasikan faktor-faktor yang berbeda.

- c. Bagi penulis, temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber untuk pengembangan ilmu pengetahuan, serta sebagai peluang untuk menambah pengalaman dalam menerapkan pengetahuan terkait dengan sektor jasa. Fokusnya mencakup aspek-aspek seperti kualitas layanan, fasilitas, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- ARTAMEVIAH, R. (2022). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Aurel, V., Abdurrahman, A., & Indriya, F. (2023). SEIKO : Journal of Management & Business Risk dan Trust Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pospay. *SEIKO: Journal of Management & ...*, 6(1), 48–61.
<https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.3410>
- Damayanti, D., & Saputro, E. P. (2023). *Pengaruh kualitas, harga, promosi terhadap keputusan pembelian pada kedai kopi janji jiwa di purwodadi*. 12, 508–521.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.775>
- Damayanti, D., Saputro, E. P., Ekowati Sri, F. M., & Asfahani Auli, R. N. H. S. N. (2021). Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Lokasi Toko, Promosi dan Suasana Toko Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Kopi Studio Malang). *Jiagabi (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 3(1), 1–14.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.775>
- Farohi, M. I. (2017). Pengaruh Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Melalui Sosial Networking Site (Studi Pada Buyer Toko Online Lazada.co.id di Kota Semarang). *Universitas Negeri Semarang*, 1–86.
- Indirwan, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Kiriman Pos Express Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Medan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 333–356.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen. London: Pearson Education Limited 2016*.
- Kotler, P. & K. L. K. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education : Boston., 2016.
- Nur'aini, H., & Ridla, M. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi. *Jurnal Md*, 207–228.
- Nur Khotijah, S., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022*, 3(2), 541–551.
- Reza Hermiati, Asnawati, I. K. (2020). *PEMBUATAN E-COMMERCE PADA RAJA KOMPUTER MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL*.
- Ridhahani. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN DASAR (A. Juhaidi (ed.))*.

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari.

- Santhi, N. H., & Affandi, Y. (2020). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Usaha Kecil Menengah (Ukm) (Studi Kasus Pada UKM Tenun Di Kecamatan Pringgasela Kabupaten Lombok Timur). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 4(1), 52–65.
<https://doi.org/10.29408/jpek.v4i1.2112>
- Sofianzah Handika dan Hakimah, E. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pawon Ngampon Trenggalek. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri Membeli.*, 471–476.
- Sujan, N. (2019). Perencanaan Dan Pelaksanaan Pembangunan Infastruktur. *Hilos Tensados*, 1, 1–476.
- Wekke, I. S. (2020). *Metode Penelitian Sosial* (Issue September).
- Wulandari, P. A., Sinarwati, N. K., & Purnamawati, I. G. A. (2017). Pengaruh Manfaat, Fasilitas, Persepsi Kemudahan, Modal, Return, dan Persepsi Resiko terhadap Minat Mahasiswa untuk Berinvestasi Secara Online (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Universitas Pendidikan Ganesha). *Economics and Finance*, 1, 12.