

Analisis Faktor-Faktor *E-Service Quality* Kalbisphere pada Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute

Fransiscus Amonio Halawa¹⁾
Fabianus Fensi²⁾

¹⁾ Kalbis Institute, Jakarta

²⁾ Universitas Bunda Mulia, Jakarta

Diterima 11 Februari 2019 / Disetujui 23 Maret 2019

ABSTRACT

This research was conducted to find out whether there were influences of E-Service Quality factors on student satisfaction. The objects of research in this study were the Active Students of Kalbis Institute in 2017, IT Department with 35 people. The variable used in this study is E-Service Quality and Student Satisfaction, the E-Service Quality variable is denoted as X variable, while the Student Satisfaction variable is denoted as variable Y. The data obtained was analyzed using multiple linear regression. The results of the study show that Responsiveness, Contact, Efficiency, System Availability, and Privacy have no partial significant effect on student satisfaction, while the Compensation and Fullfilment variables have a partially significant effect on student satisfaction. Based on the results of the F test, it can be seen that simultaneously Contact, Efficiency, System Availability, Fullfilment, and Privacy have a significant effect on student satisfaction. According to the author's observation, Kalbisphere faces several problems, therefore it is necessary to improve the quality of Kalbisphere so that students feel more satisfied with the future Kalbisphere services.

Keywords : *E-Service Quality*, Student satisfaction, Kalbisphere

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh faktor - faktor *E-Service Quality* terhadap Kepuasan mahasiswa. Adapun yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah para mahasiswa Aktif Kalbis Institute pada Tahun 2017 Jurusan IT yang berjumlah 35 orang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Service Quality* dan Kepuasan mahasiswa, variabel *E-Service Quality* dinotasikan sebagai variabel X, sedangkan variabel Kepuasan mahasiswa dinotasikan sebagai variabel Y. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Responsiveness*, *Contact*, *Efficiency*, *System Availability*, dan *Privacy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel *Compensation* dan *Fullfilment* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa secara simultan *Contact*, *Efficiency*, *System Availability*, *Fullfilment*, dan *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut hasil pengamatan penulis, Kalbisphere menghadapi beberapa kendala atau permasalahan, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan kualitas pada kalbisphere agar mahasiswa merasa lebih puas terhadap layanan kalbisphere kedepan.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan mahasiswa, Kalbisphere

*

* Korespondensi Penulis:
e-mail: frans_halawa@yahoo.com

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat dan seakan menjadi bagian penting dalam kehidupan kita sehari-hari. Salah satu bentuk teknologi informasi yang lekat dengan kehidupan masyarakat era ini adalah internet.

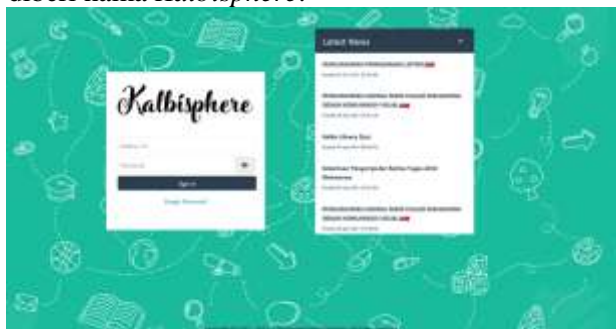
Dengan internet, kita dapat mengakses banyak sekali informasi dari berbagai belahan dunia dengan mudah dan cepat. Internet kini pun mulai menjadi salah satu yang tak pernah terlewatkan dalam keseharian kita. Hal tersebut dibuktikan dengan pengguna internet di dunia mengalami kenaikan terus-menerus.

Peningkatan pengguna internet juga terjadi di Indonesia, hal tersebut didukung dengan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). APJII mencatat bahwa saat ini terdapat sekitar 132,7 juta pengguna internet yang tersebar di hampir seluruh wilayah di Indonesia.



Gambar 1.1 Infografis penetrasi pengguna internet di Indonesia
 Sumber: Olah Data Hasil Survei APJII (2016)

Salah satu penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh *Kalbis Institute* adalah membuat dan menerapkan sebuah sistem berbasis *web* yang bertujuan untuk mempermudah komunikasi antara mahasiswa dan dosen di *Kalbis Institute*. Media tersebut diberi nama *Kalbisphere*.



Gambar 1.2 Tampilan Web Kalbisphere

Kalbisphere adalah aplikasi manajemen pembelajaran dari *Kalbis Institute* untuk mempermudah penyebaran informasi seputar kegiatan perkuliahan seperti jadwal kuliah, jadwal ujian, nilai dan tagihan keuangan untuk para mahasiswa *Kalbis Institute*. Dapat diartikan bahwa *Kalbisphere* merupakan layanan informasi akademik atau media yang memberikan pelayanan berupa pengaksesan informasi yang berhubungan dengan proses perkuliahan. *Kalbisphere* dapat digunakan dengan cara mengakses *kalbisphere.kalbis.ac.id* lalu *login* berdasarkan *username* dan *password* yang telah ditentukan, setelah *login* maka baik mahasiswa ataupun dosen dapat mengakses informasi mengenai kampus yang dibutuhkan.

Menurut hasil pengamatan penulis, *Kalbisphere* menghadapi beberapa kendala atau permasalahan. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil prasurvei yang menyatakan bahwa terdapat 81,25% responden tidak puas terhadap *Kalbisphere*. Permasalahan tersebut diantaranya adalah:



Gambar 1.3 Hasil Survei Kepuasan Kalbisphere

Fitur penting yang semula ada di *web Kalbisphere* yang lama tidak terdapat pada *web Kalbisphere* yang baru. Salah satu fitur yang menghilang adalah fitur *Class Reminder* dan *Noble Dream* pada *homepage Kalbisphere*. Fitur tersebut dirasa penting karena banyak responden yang menggunakan dan merasa terbantu oleh fitur tersebut.

Banyak fitur-fitur yang penggunaannya kurang maksimal, seperti fitur *Private Message*, *Notifications*, dan *Announcement*. Ketiga fitur tersebut sangat jarang digunakan oleh para pengguna *Kalbisphere* dan diperbarui oleh pihak IT.



Gambar 1.4 Fitur-fitur Kalbisphere
 Sumber: Fitur-fitur Kalbisphere

Inovasi fitur *Clock* pada *Kalbisphere* baru yang mengurangi kepraktisannya. Sebelumnya, fitur *Clock* hanya membutuhkan satu kali klik untuk menunjukkan waktu saat ini. Namun pada *Kalbisphere* saat ini, fitur *Clock* muncul pada *page* yang berbeda. Pembaruan informasi keuangan pada *Kalbisphere* tidak tepat waktu sehingga mahasiswa sulit untuk mengetahui tagihan biaya perkuliahan yang saat ini sedang berjalan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengangkat permasalahan ini menjadi topik dalam penelitian ini. Adapun penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality Kalbisphere* pada tingkat kepuasan mahasiswa *Kalbis Institute* serta dimensi *e-service* manakah yang paling kuat mempengaruhinya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah:

- a. Metode pengumpulan data
 - 1) Kuesioner, survai yang diadministrasi secara berkelompok (*Group-administeted Survey*). Dalam hal ini, responden dikumpulkan dalam satu kelompok ditempat tertentu, biasanya ditempat (ruangan) di tempat kerja mereka. Selanjutnya petugas survai menjelaskan tujuan mereka tujuan serta cara menjawab kuesioner, dan setelah responden selesai mengisi kuesioner, mereka mengembalikan kepada petugas survei. Cara ini akan meningkatkan tingkat pengembalian (*responden rate*) dari kuesioner yang digunakan untuk penelitian.
 - 2) Studi Pustaka, dengan membaca buku-buku, artikel serta situs yang dapat membantu dalam analisa website *Kalbisphere*.
- b. Metode Analisis Data
 - 1) Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis regresi berganda dipergunakan untuk mengetahui arah dan besar pengaruh dari variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu terhadap variabel tidak bebasnya. (Suharyadi et al.2004:532) Analisis Regresi Linear Berganda adalah hubungan

secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k.$$

- 2) Studi Pustaka, dengan membaca buku-buku, artikel serta situs *Kalbisphere*
- 3) Koefisien Determinasi
Koefisien determinasi (r^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1) yang merupakan variabel bebas menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel tidak beba (Suharyadi et al 2004 : 514)
- 4) Uji Hipotesis
Sesuai dengan rumusan hipotesis maka penelitian ini dilakukan pengujian hipotesa baik secara bersama-sama maupun secara partial. Pengujian hipotesa untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan Uji Global atau uji F. Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas, juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel tidak bebasnya, untu pengujian ini dikenal dengan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil olah data deskriptif frekuensi untuk karakteristik responden memberikan suatu gambaran dari responden yang menjadi sampel dan mengisi kuisisioner. Karakteristik responden berisi gambaran tentang; Jenis Kelamin, Informasi institut, Sumber dana

Hasil Penelitian

untuk kuliah, dan Asal daerah. Karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin / Sex

Tabel. 1 Jenis Kelamin / Sex

Jenis Kelamin / Sex				
Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent
Pria	1	22	62.86	62.86
	2	13	37.14	37.14
Total		35	100.0	100.0

Jenis Kelamin / Sex		
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		1.37
Minimum		1.00
Maximum		2.00

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui untuk jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada yang berjenis kelamin perempuan, dimana responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang (62.86%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 13 orang (37.14%).

2. Informasi Institut / Institute Information

Tabel 5.1.2 Informasi Institut / Institute Information

Informasi Institut / Institute Information					
Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Teman / Keluarga	1	18	51.43	51.43	51.43
Brosur	2	11	31.43	31.43	82.86
Surat Kabar	4	1	2.86	2.86	85.71
Lainnya	5	5	14.29	14.29	100.00
Total		35	100.0	100.0	

Informasi Institut / Institute Information		
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		1.97
Minimum		1.00
Maximum		5.00

Berdasarkan Tabel 2 apat diketahui untuk jumlah responden yang mengetahui informasi mengenai institut dari teman / keluarganya dan brosur lebih banyak dari pada yang mengetahui melalui sarana lainnya, dimana responden yang mengetahui informasi mengenai institut melalui teman/keluarganya berjumlah 18 orang (51.43%), responden yang mengetahui informasi mengenai kampus lewat brosur berjumlah 11 orang (31.43%), responden yang mengetahui informasi mengenai institut melalui sarana lain seperti kedatangan pihak admisi ke sekolah responden, dsb berjumlah 5 orang (14.29%), dan responden yang mengetahui informasi institut melalui surat kabar berjumlah 1 orang (2.86%).

3. Daerah Asal

Tabel 3 Daerah Asal / Origin

Asal Daerah / Origin					
Value Label	Value	Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Jakarta	1	24	68.57	68.57	68.57
Luar Jakarta	2	11	31.43	31.43	100.00
Total		35	100.0	100.0	

Asal Daerah / Origin		
N	Valid	35
	Missing	0
Mean		1.31
Minimum		1.00
Maximum		2.00

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui untuk jumlah responden yang asal dari Kota Jakarta lebih banyak dari pada yang berasal dari luar Kota Jakarta, dimana responden yang berasal dari Kota Jakarta berjumlah 24 orang (68.57%), dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 11 orang (31.43%).

Statistik Deskriptif Data Penelitian

Statistik deskriptif digunakan untuk menafsirkan besarnya rata-rata, nilai tertinggi, dan nilai terendah dari *E-Service Quality* dan Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute Jakarta. Dari statistik yang didapat dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa 25 butir instrument yang disampaikan kepada 35 orang responden dengan bobot jawaban disesuaikan dengan jawaban dari pernyataan pada kuesioner, nilai 1 = Sangat Tidak Setuju; 2 = Tidak Setuju; 3 = Cukup Setuju; 4 = Setuju; 5 = Sangat Setuju, serta nilai 1 = Sangat Tidak Puas; 2 = Tidak Puas; 3 = Cukup Puas; 4 = Puas; 5 = Sangat Puas bagi pengisian untuk variabel Kepuasan

Valid cases = 35; cases with missing value(s) = 0.					
Variable	N	Mean	Std. Dev.	Minimum	Maximum
E-Service Quality	35	65.57	14.44	25.00	89.00
Responsif / Responsiveness	35	10.86	3.45	4.00	17.00
Kompensasi / Compensation	35	9.14	2.67	3.00	15.00
Kontak / Contact	35	10.26	2.52	5.00	15.00
Efisiensi / Efficiency	35	6.23	1.55	2.00	10.00
Ketersediaan Sistem / System Availability	35	9.71	2.72	3.00	15.00
Pemenuhan / Fulfillment	35	9.26	2.38	5.00	15.00
Privasi / Privacy	35	10.11	3.68	3.00	15.00
Kepuasan Mahasiswa	35	13.00	1.25	5.00	20.00

Mahasiswa.

Data distribusi jawaban responden menurut variabel e-service quality (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Statistik Deskriptif Penelitian

Statistik deskriptif digunakan untuk menafsirkan besarnya nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi dari *e-service quality* (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Dari statistik yang didapat dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa dari 25 butir instrumen yang disampaikan kepada 35 orang responden sebagai uji coba, diperoleh.

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4 Statistik Deskriptif Penelitian *E-Service Quality* (X), menunjukkan bahwa

Hasil Penelitian

sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Setuju terhadap pernyataan – pernyataan mengenai variabel *E-Service Quality* sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden yang mempunyai total skor rata-rata 65.57, total nilai tertinggi adalah 89, total nilai terendah adalah 25, adapun standar deviasi sebesar : 14.44. Dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah Dimensi : Responsif / Responsiveness dengan nilai rata-rata sebesar 10.86, dengan melihat standar deviasi yang nilainya lebih kecil dari nilai rata-ratanya, maka data yang digunakan dalam variabel *E-Service Quality* mempunyai sebaran yang kecil dan data yang digunakan termasuk data yang bagus.

Berdasarkan data yang disajikan pada table 4 Mahasiswa (Y), menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan Cukup Setuju terhadap pernyataan – pernyataan mengenai variabel Kepuasan Mahasiswa sebagaimana yang dirasakan oleh diri responden yang mempunyai total skor rata-rata 13.00, total nilai tertinggi adalah 20, total nilai terendah adalah 5, adapun standar deviasi sebesar : 3.25. Dengan melihat standar deviasi yang nilainya lebih kecil dari nilai rata-ratanya, maka data yang digunakan dalam variabel Kepuasan Mahasiswa mempunyai sebaran yang kecil dan data yang digunakan termasuk data yang bagus.

Test Koefisien Korelasi (r)

Analisa korelasi merupakan salah satu teknik statistic yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variable atau lebih yang bersifat kuantitatif. Korelasi tidak menunjukkan sebab akibat,namun pada korelasi dijelaskan besarnya tingkat hubungan antara variable yang satu dengan variable lainnya .

Tabel 5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0.00-0.199	Sangat Rendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiono (2007)

Korelasi *E-service Quality* dengan Kepuasan Mahasiswa

Tabel 6 Korelasi E-service Quality dengan Kepuasan Mahasiswa

		E-Service Quality	Kepuasan Mahasiswa
E-Service Quality	Pearson Correlation	1.00	.86
	Sig. (2-tailed)		.000
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.86	1.00
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	35	35

Dari olah data SPSS diatas terlihat bahwa korelasi pearson adalah = 0.86, karena p value = 0.05 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, maka H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *E-service quality* dengan Kepuasan Mahasiswa. Dimana keduanya memiliki tingkat hubungan “Sangat Kuat” (Sugiyono,2007).

Koefisien Regresi

Regresi Linier Berganda

Pengaruh dimensi-dimensi *E-service Quality* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Mahasiswa, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7 Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.33	1.33	.00		.25	.805
Responsif / Responsiveness	-.10	.11	-.11		-.94	.358
Kompensasi / Compensation	.59	.17	.48		3.56	.001
Kontak / Contact	.14	.14	.11		1.04	.308
Efisiensi / Efficiency	.19	.32	.09		.59	.560
Ketersediaan Sistem / System Availability	-.10	.18	-.08		-.52	.609
Pemenuhan / Fulfillment	.38	.16	.28		2.37	.025
Privasi / Privacy	.30	.15	.29		2.04	.051

Persamaan garis regresi berganda yang diperoleh adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

$$Y = 0,33 - 0,10X_1 + 0,59X_2 + 0,14X_3 + 0,19X_4 - 0,10X_5 + 0,38X_6 + 0,30X_7$$

Dari persamaan regresi yang terbentuk tersebut dapat dijelaskan interpretasinya sebagai berikut :

1. β_0 (konstanta) = 0.33 artinya nilai variable Kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0.33 apabila dimensi *Responsiveness, Compensation, Contact, Efficiency, System Availability, Fulfillment, dan Privacy* tidak ada atau sama dengan nol.
2. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dimensi *E-service Quality* yang paling kuat mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa adalah Dimensi *Compensation, dan Fulfillment*

Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui *Responsiveness, Contact, Efficiency, System Availability*, dan *Privacy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan mahasiswa karena nilai Sig. diatas 0.05, sedangkan *variable Compensation* dan *Fullfilment* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai sig < 0.05.

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa secara simultan *Contact, Efficiency, System Availability, Fullfilment*, dan *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai sig 0.000 dibawah Sig. 0.05

Berdasarkan hasil uji R dapat diketahui bahwa secara simultan *Contact, Efficiency, System Availability, Fullfilment*, dan *Privacy* mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 74%, sisanya sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor lain.

SIMPULAN

Kalbisphere merupakan sebuah tempat sumber informasi utama untuk mahasiswa/i di kalbis institue. *Kalbisphere* juga menjadi tempat mahasiswa/i untuk melakukan kegiatan berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar seperti melakukan pengecekan nilai, melakukan pengisian KRS, melakukan pengecekan jadwal.

Dengan demikian *Kalbisphere* menjadi media komunikasi mahasiswa dan pihak kampus. Dari data analiasa *Kalbisphere* sudah cukup baik, beberapa responden menyatakan *kalbisphere* sudah memenuhi keinginan mahasiswa. Dari segi aspek seperti *kalbisphere* melakukan permintaan cepat *user* sudah cukup baik, *Kalbisphere* juga sudah tidak membutuhkan waktu lama untuk merespon *user*.

Dari segi infomasi *Kalbisphere* sudah memenuhi kepuasan responden untuk menyediakan informasi yang cukup . Keluhan selanjutnya adalah *Kalbisphere* tidak bisa menjadi akses komunikasi antara dosen dan mahasiswa karena *Kalbisphere* hanya di buat untuk menngecek informasi saja.

Dari segi desain tampilan *kalbsphere* untuk saat cukup *user friendly*. Disain *Kalbisphere* pun cukup tertata dengan baik responden pun juga tidak kesulitan membuka *Kalbisphere* dikarenakan *Kalbisphere* dapat di buka baik di komputer mau pun ponsel *mobile*

pengguna, sehingga membuat mereka dapat mengecek informasi kapan saja.

Dari segi keamanan *Kalbisphere* reponden mengatakan bahwa *kalbisphere* menjaga privasi mereka baik *password* maupun informasi nilai maupun informasi pribadi walupun masih ada sedikit terjadi eror tapi *Kalbisphere* sudah memenuhi kepuasan respon mahasiswa/i *Kalbis Intitute*.

Saran

Kalbisphere merupakan media yang digunakan oleh mahasiswa maupun dosen dan karyawan *Kalbis* untuk mengetahui informasi yang terjadi di *Kalbis institue*, bila terjadi *error Kalbisphere* harus dengan cepat merespon dan melakukan *maintenance* dengan cepat agar mahasiswa/i *Kalbis Institue* dapat lagi menggukan sebagai media informasi *Kalbis*.

Menurut hasil pengamatan penulis, *Kalbisphere* menghadapi beberapa kendala atau permasalahan. Hal tersebut dibuktikan oleh hasil prasurvey yang menyatakan bahwa terdapat 81,25% responden tidak puas terhadap *Kalbisphere*. Jadi, perlu adanya peningkatan kualitas pada *Kalbisphere* agar mahasiswa merasa lebih puas terhadap layanan *Kalbisphere* kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa. (2012). *E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol. 16, no. 2. 293-306.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2006. *Operations Management For competitive advantage*, 9th ed. New York : McGraw-Hill
- Jony Wong. (2010). *Internet Marketing for Beginners*. PT Elex Media. Komputindo. Jakarta.
- Li, H. and Suomi, R. (2009). *A proposed scale for measuring eservice quality*. International Journal of u- and eservice, Science and Technology.
- McLeod Pearson. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba. Jakarta. 9. Shelly Chasman Thomson.

Hasil Penelitian

- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Shelly Cashman. (2007). *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Infotek.
- Turban, E. and Aronson, J. E. (2001). *Decision Support and Intelligent Systems*, (6th ed.) Prentice-Hall Inc, New Jersey.