

**ANALISIS PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP NIAT
MENGUNAKAN ULANG PADA APLIKASI PEDULI
LINDUNGI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Naufal Fajar Rafi

6031801028

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN – PT No. 2034/SK/BAN – PT/AK ISK/S/III/2022

BANDUNG

2022

**ANALYSIS THE EFFECT OF E-SERVQUAL ON REUSE
INTENTION IN PEDULI LINDUNGI APPLICATION**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's
Degree in Management

By:

Naufal Fajar Rafi

6031801028

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAJEMEN

Accredited by BAN – PT No. 2034/SK/BAN – PT/AK ISK/S/III/2022

BANDUNG

2022

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**Analisis Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Niat Menggunakan Ulang pada
Aplikasi Peduli Lindungi**

Oleh:

Naufal Fajar Rafi

6031801028

Bandung, 28 Juli 2022

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA.

Dosen Pembimbing

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Naufal Fajar Rafi
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 17 Oktober 2000
Nomor Pokok Mahasiswa : 6031801028
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Analisis Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Niat Menggunakan Ulang pada Aplikasi Peduli Lindungi

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya unkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti melakukan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70, Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti

Bandung,

Dinyatakan tanggal 26 Juli 2022

Pembuat Pernyataan :



Naufal Fajar Rafi

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi Informasi termasuk Internet, membawa dampak yang besar bagi seluruh aspek dalam kehidupan manusia. Dilansir dari Kompas.com, jumlah pengguna Internet di Indonesia pada awal tahun 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah banyaknya aplikasi-aplikasi *mobile* yang bermunculan. Aplikasi *mobile* ini merupakan aplikasi yang dirancang untuk perangkat-perangkat *mobile* seperti: *smartphone*, *smartwatch*, tablet, dan lainnya (Guntoro, 2021). Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam pembuatan aplikasi *mobile* tentu perlu memberikan pelayanan elektronik (*e-service*) yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Usmara (2003) dalam jurnal Gofur (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah pernyataan sikap, dan hubungan yang dihasilkan melalui adanya perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Berdasarkan Observasi, penulis menemukan bahwa ketidaksesuaian antara *rating* dengan kolom komentar pada aplikasi Peduli Lindungi pada Google Play Store. Aplikasi Peduli Lindungi mendapatkan *rating* 3.3. Menurut Mail (2020) Aplikasi atau game yang *rating*-nya berada pada bintang 3 - 4 termasuk kepada aplikasi yang biasa saja. Namun jika dilihat dalam komentar teratasnya cenderung merupakan ulasan buruk terhadap aplikasi Peduli Lindungi, dan pada kolom *review topic* pada sesi komentar ini pun cenderung membahas hal yang negatif dari aplikasi ini, seperti tentang server yang eror tentang izin mengaktifkan lokasi, tentang daya tahan baterai menjadi berkurang, dan masih banyak lagi topik ulasan yang cenderung negatif terhadap aplikasi yang membuat niat menggunakan Peduli Lindungi rendah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian ini adalah *explanatory research*. Pengumpulan data penelitian ini bersifat kualitatif dan kuantitatif dimana penulis mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada 104 responden yang pernah menggunakan aplikasi Peduli Lindungi. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dan telah melewati berbagai Uji Statistik.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *electronic service quality* dengan dimensi *efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact* yang berpengaruh terhadap niat menggunakan ulang yaitu sebesar 73.2% pada aplikasi Peduli Lindungi. Namun terdapat perbedaan dimensi *electronic service quality* yang berpengaruh positif pada aplikasi Peduli Lindungi, yaitu dimensi *efficiency*, *fulfilment* dan *privacy*.

Kata Kunci: *Electronic Service Quality*, *Efficiency*, *Fulfilment*, *System availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, Niat menggunakan ulang.

ABSTRACT

The development of information technology, including the Internet, has had a major impact on all aspects of human life. Reporting from Kompas.com, the number of Internet users in Indonesia in early 2021 reached 202.6 million. One of the impacts of technological developments is that many mobile applications have sprung up. This mobile application is an application designed for mobile devices such as: smartphones, smartwatches, tablets, and others (Guntoro, 2021). Companies engaged in making mobile applications certainly need to provide good electronic services (e-services) to improve the quality of services on these applications. Usmara (2003) in the journal Gofur (2019) states that service quality is a statement of attitudes, and the relationship is generated through a comparison between expectations (expectations) and performance (results). Based on observations, the authors found that there was a discrepancy between the assessment and the comments column on the Peduli Lindungi application on the Google Play Store. Peduli Lindungi application gets a rating of 3.3. According to the Mail (2020) Applications or games with a rating of 3-4 stars are included in ordinary applications. However, judging by the top comments, it is a bad review of the Peduli Lindungi application, and the review topic column in this comment session also tends to discuss negative things about this application, such as about server errors regarding permission to activate location, about reduced battery life, and many more review topics that tend to be negative towards applications that make the intention to use Peduli Lindungi low.

This research uses this research method is explanatory research. The data collection of this research is qualitative and quantitative where the authors collect data using a questionnaire distributed to 104 respondents who have used the Peduli Protect application. This study uses Multiple Linear Regression Analysis and passes various statistical tests.

The results of this study indicate that the quality of electronic services with dimensions of efficiency, compliance, system availability, privacy, responsiveness, and contacts that affect the intention to reuse is 73.2% in the Peduli Protect application. However, there are differences in the dimensions of the quality of electronic services that have a positive effect on the Peduli Lindungi application; namely the dimensions of efficiency, fulfillment, and privacy.

Keywords: Electronic Service Quality, Efficiency, Fulfilment, System availability, Privacy, Responsiveness, Contact, Intention to reuse.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan banyak karunia-Nya, serta rahmat dan anugerah yang telah diberikan. Penulis dapat berhasil menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Niat Menggunakan Ulang Pada Aplikasi Peduli Lindungi”. Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penelitian ini. Penulis tidak sungkan dan mengharapkan adanya kritik dan saran agar penelitian ini menjadi lebih baik. Dalam proses penyusunan penelitian ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis, kepada orang tua Ayah Selamat Senjaya dan Mamah Leny Melza yang telah memberikan banyaknya dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, serta doa yang terus diucapkan agar penulis dapat mencapai titik ini. Dan juga adik Nashwa Kamila yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA yang penulis hormati, selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Sarjana Manajemen yang selalu memberi masukan serta perbaikan pada kekurangan penulis, meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan selalu membimbing penulis agar penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar.
3. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. yang penulis hormati, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun, serta meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta perbaikan pada penelitian ini.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. yang penulis hormati, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun, serta meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta perbaikan pada penelitian ini.
5. Ibu Natalia Christi, S.T., MBA yang penulis hormati, selaku dosen wali yang sudah banyak membantu dan memperlancar penulis selama proses perkuliahan.

6. Seluruh dosen mata kuliah dan seluruh staf di Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan banyak ilmu serta membantu penulis selama mengikuti proses perkuliahan.
7. Aditya Rahmadi, Ariandi Putra, Dimas Wahyu, Dwiky Prieda, Fiqry Nurfadillah, Muhammad Faisal, Muhammad Fikry, Minggu Alldilah, Toebagus Tameng selaku sahabat penulis yang selalu menemani selama masa perkuliahan, yang selalu ada disaat penulis membutuhkan bantuan dan menjadi tempat berkeluh kesah selama masa perkuliahan hingga proses skripsi.
8. Eka dynasty (Abimanyu Bagoes, Laode Walivi, Iqbal M. Usman, Luthfi Hadiansyah, Rakha Raditya, Teuku Tiffaldy) selaku sahabat SMA penulis yang memberikan semangat, dan bermain untuk menghilangkan rasa penat sejak SMA hingga sekarang.
9. Keluarga Cemara (Adita Syahna, Aditya Rahmadi, Ariandi Putra, Dimas Wahyu, Dwiky Prieda, Muhammad Faisal, Nadya Arlinda, Shelby Odelia, Toebagus Tameng, Nur Zalfa) yang telah memberikan keluarga baru dalam awal masuk perkuliahan, serta menjadi teman saat belajar, bermain, serta membantu penulis selama awal masuk perkuliahan hingga saat ini.
10. Hidup Amba Martin (Andre Fabian, Audrey Nathania, Bellina Oktavianty, Bryan Mirah, Elsen Agustinus, Gabriella Regina, Ignatius Harry, Kezia Marvella, Kristi Tioni, Martin Aditya, Antonius Stephen) yang telah memberikan penulis tempat untuk belajar serta bermain dan juga memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
11. Rekanan Mixue Cibabat (Ivani Nafisa, Sawawa Salsabila) selaku rekan kerja dan sahabat penulis yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis melakukan proses penyusunan skripsi.
12. Rekanan DNF (Elsen Agustinus, Riananda R. Samudera, Martin Aditya) selaku rekan bisnis dan sahabat penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.

13. Chianti Ridwan yang telah membantu penulis dalam melakukan analisa data selama proses penyusunan skripsi, dan juga menyediakan tempat untuk mengerjakan penelitian ini.
14. Kristi Tioni yang telah membantu penulis dalam melakukan analisa data selama proses penyusunan skripsi, serta memberikan masukan-masukan untuk penyelesaian penelitian ini.
15. Muhammad Fikry yang telah membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi, analisa data, serta memberikan tempat untuk mengerjakan penelitian ini.
16. Stefanus Alexander, Muhammad Zidane, dan Farhan Rasendra yang telah membantu penulis dalam melakukan penyusunan awal skripsi.
17. Teman-teman kepanitian SIAP FE 2021 yang telah memberikan pengalaman dan kenangan dalam kepanitian yang terakhir diikuti oleh penulis selama perkuliahan.
18. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2018 yang telah membantu penulis dalam melakukan aktivitas baik selama perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
19. Seluruh responden baik yang membantu *preliminary research* dan yang membantu kuesioner yang sangat berperan penting dalam proses penulisan skripsi hingga akhir.
20. Seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa selama proses perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
21. Seluruh teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan dukungan dan doa selama proses perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis sangat berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan dan juga pembaca. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bandung, 26 juli 2022

Naufal Fajar Rafi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Aplikasi Kesehatan	15
2.2 <i>Electronic Service Quality</i>	15
2.3 Niat Menggunakan Ulang	17
2.4 Pengaruh E-SERVQUAL terhadap Niat Menggunakan Ulang.....	18
2.5 Penelitian Pendahulu mengenai Pengaruh E-SERVQUAL terhadap Niat Menggunakan Ulang	19
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.1.1 Jenis Penelitian	22
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.1.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.1.4 Operasionalisasi Variabel	24
3.1.5 Teknik Pengukuran Variabel	30
3.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.1.7 Teknik Analisa Data	33
3.2 Objek Penelitian	38
3.2.1 Gambaran Singkat tentang Aplikasi Peduli Lindungi	39

3.2.2 Profil Responden	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Persepsi konsumen terhadap <i>electronic service quality</i> aplikasi Peduli Lindungi	44
4.1.1 Persepsi konsumen terhadap <i>efficiency</i> pada aplikasi Peduli Lindungi....	44
4.1.2 Persepsi konsumen terhadap <i>fulfilment</i> pada aplikasi Peduli Lindungi....	59
4.1.3 Persepsi konsumen terhadap <i>system availability</i> pada aplikasi Peduli Lindungi.....	64
4.1.4 Persepsi konsumen terhadap <i>privacy</i> pada aplikasi Peduli Lindungi	70
4.1.5 Persepsi konsumen terhadap <i>responsiveness</i> pada aplikasi Peduli Lindungi.....	76
4.1.6 Persepsi konsumen terhadap <i>contact</i> pada aplikasi Peduli Lindungi	82
4.1.7 Persepsi konsumen mengenai <i>e-service quality</i> pada aplikasi Peduli Lindungi.....	87
4.2 Sikap konsumen terhadap niat menggunakan ulang konsumen pada aplikasi Peduli Lindungi	88
4.3 Analisis Pengaruh <i>electronic service quality</i> aplikasi Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang.....	92
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Studi Pendahuluan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Mengenai Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Niat Menggunakan Ulang.....	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Electronic Service Quality</i> (X).....	25
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Niat Menggunakan Ulang (Y).....	29
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Angket.....	30
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas.....	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 3.6 Interpretasi Rata-Rata Hitung.....	34
Tabel 3.7 Jenis Kelamin Responden dalam Penelitian.....	41
Tabel 3.8 Profil Usia Responden dalam Penelitian.....	42
Tabel 3.9 Jumlah Responden yang Pernah Menggunakan Aplikasi Peduli Lindungi dalam Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap <i>Efficiency</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	45
Tabel 4.2 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap <i>Fulfilment</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	60
Tabel 4.3 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap <i>System Availability</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	65
Tabel 4.4 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap <i>Privacy</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	71
Tabel 4.5 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap <i>Responsiveness</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	77
Tabel 4.6 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap <i>Contact</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	83
Tabel 4.7 Rata-Rata <i>E-Service Quality</i>	87
Tabel 4.8 Rata-Rata Jawaban Responden terhadap Niat Menggunakan Ulang pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	89

Tabel 4.9 <i>One Sample Kolmogorov – Smirnov Test</i> Aplikasi Peduli Lindungi.....	93
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Aplikasi Peduli Lindungi.....	94
Tabel 4.11 Hasil Uji F Aplikasi Peduli Lindungi.....	96
Tabel 4.12 Hasil Uji t Aplikasi Peduli Lindungi.....	98
Tabel 4.13 <i>Model Summary</i> Aplikasi Peduli Lindungi.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Ratings</i> Aplikasi Peduli Lindungi.....	2
Gambar 1.2 Komentar Pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	3
Gambar 1.3 Model Penelitian.....	13
Gambar 3.1 Logo Aplikasi Peduli Lindungi.....	39
Gambar 4.1 Fitur dalam Aplikasi Peduli Lindungi.....	47
Gambar 4.2 Foto Aplikasi Peduli Lindungi.....	48
Gambar 4.3 Proses Registrasi pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	49
Gambar 4.4 Proses <i>Login</i> pada aplikasi Peduli Lindungi.....	50
Gambar 4.5 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	51
Gambar 4.6 Halaman <i>Loading</i> Aplikasi Peduli Lindungi.....	52
Gambar 4.7 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	53
Gambar 4.8 Fitur dalam Aplikasi Peduli Lindungi.....	54
Gambar 4.9 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	55
Gambar 4.10 Fitur yang Sering Digunakan Pengguna Dalam Aplikasi Peduli Lindungi.....	56
Gambar 4.11 Fitur Sertifikat Vaksinasi Covid-19 pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	57
Gambar 4.12 <i>Design</i> Fitur Halaman Awal Aplikasi Peduli Lindungi.....	58
Gambar 4.13 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	62
Gambar 4.14 FAQ pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	63
Gambar 4.15 Proses <i>Login</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	67
Gambar 4.16 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	69
Gambar 4.17 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	70
Gambar 4.18 <i>Privacy Policy</i> pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	72
Gambar 4.19 <i>Privacy Policy</i> tentang Pihak Ketiga pada Aplikasi Peduli Lindungi.....	74
Gambar 4.20 Detail <i>Update</i> Aplikasi Peduli Lindungi pada Aplikasi Play Store.....	79
Gambar 4.21 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	80
Gambar 4.22 <i>Reviews</i> dan <i>Ratings</i> pada Aplikasi Play Store.....	82
Gambar 4.23 Kontak <i>E-mail</i> di dalam Aplikasi Peduli Lindungi.....	85

Gambar 4.24 Hasil Uji Heterokedastisitas Aplikasi Peduli Lindungi.....95

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi termasuk internet, membawa dampak yang besar bagi seluruh aspek dalam kehidupan manusia. Internet telah banyak digunakan untuk berbagai tujuan seperti kegiatan sosial dan perdagangan elektronik. Dilansir dari Kompas.com, jumlah pengguna Internet di Indonesia pada awal tahun 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Jika dibandingkan pada Januari 2020 terjadi peningkatan 15,5% atau 27 juta jiwa. Perubahan dramatis yang terjadi dalam bidang teknologi ini telah mengubah cara hidup masyarakat seperti cara mereka menghabiskan uang, dan cara mereka berinteraksi dengan orang lain (Fatmawati & Permatasari, 2019). Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah banyaknya aplikasi-aplikasi *mobile* yang bermunculan. Aplikasi *mobile* ini merupakan aplikasi yang dirancang untuk perangkat-perangkat *mobile* seperti: *smartphone*, *smartwatch*, *tablet*, dan lainnya (Guntoro, 2021).

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam pembuatan aplikasi *mobile* tentu perlu memberikan pelayanan elektronik (*e-service*) yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Layanan elektronik yang diberikan pada aplikasi pun harus dapat diukur dan dinilai manfaatnya oleh penggunanya demi mengedepankan kualitas dari pelayanannya. Usmara (2003) dalam jurnal Gofur (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah pernyataan sikap, dan hubungan yang dihasilkan melalui adanya perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Semakin berkembangnya teknologi saat ini, membuat konsep kualitas layanan berkembang menjadi kualitas layanan berbasis web/elektronik, atau yang lebih dikenal dengan istilah *electronic service quality* (*e-servqual*). *Electronic service quality* adalah sejauh mana sebuah situs web dapat memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman secara efisien dan efektif (Zeithaml et al., 2018:92).

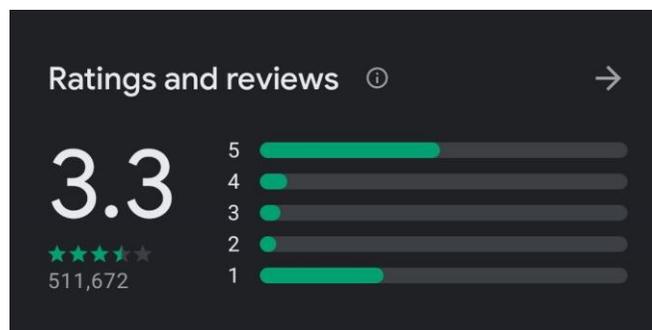
Pada awal tahun 2020, Indonesia dilanda oleh pandemi Covid-19 yang berdampak pada semua sektor dan aspek dalam kehidupan di masyarakat, terutama

sektor kesehatan. Layanan aplikasi *mobile* kesehatan yang berbasis online saat ini mulai digunakan dan terus bermunculan selama pandemi Covid-19 ini. Aplikasi-aplikasi ini membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi terhadap virus Covid-19, informasi jumlah kasus penyebaran virus Covid-19, dan informasi tentang vaksinasi. Aplikasi tersebut di antara lain adalah Halodoc, Alodokter, Good Doctor, getwell.id, Klik Dokter, ProSehat, SehatQ, dan Peduli Lindungi.

Peduli Lindungi merupakan aplikasi rancangan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dan Kementerian BUMN untuk digunakan oleh Kementerian Kesehatan dan Gugus Tugas dalam mengatasi pandemi Covid-19 di Indonesia. Dalam website nya PeduliLindungi.id mengatakan bahwa aplikasi ini dikembangkan untuk membantu pemerintah dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran dari virus Covid-19. Peduli Lindungi mengandalkan partisipasi dari masyarakat dalam membagikan data dari lokasi pengguna saat bepergian agar dapat menelusuri riwayat kontak dengan penderita virus Covid-19. Berdasarkan observasi, penulis menemukan bahwa ketidaksesuaian antara *rating* dengan kolom komentar pada aplikasi Peduli Lindungi pada Google Play Store.

Gambar 1.1

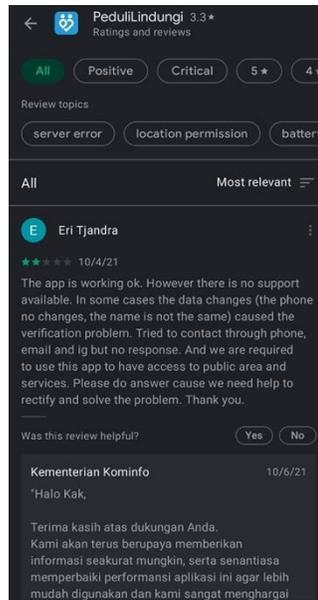
Ratings Aplikasi Peduli Lindungi



Sumber: Aplikasi Play Store

Gambar 1.2

Komentar Pada Aplikasi Peduli Lindungi



Sumber: Aplikasi Play Store

Dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan 1.2 adanya ketidaksesuaian *rating* dan komentar aplikasi Peduli Lindungi pada aplikasi Google Play Store. Aplikasi Peduli Lindungi mendapatkan *rating* 3.3 pada Gambar 1.1. Menurut Mail (2020) Aplikasi atau game yang *rating*-nya berada pada bintang 3-4 termasuk kepada aplikasi yang biasa saja. Namun jika dilihat dalam komentar teratasnya cenderung merupakan ulasan buruk terhadap aplikasi Peduli Lindungi, dan pada kolom *review topic* pada sesi komentar ini pun cenderung membahas hal yang negatif dari aplikasi ini, seperti tentang *server* yang eror tentang izin mengaktifkan lokasi, tentang daya tahan baterai menjadi berkurang, dan masih banyak lagi topik ulasan yang cenderung negatif terhadap aplikasi yang membuat niat menggunakan Peduli Lindungi rendah. Berdasarkan gejala diatas, penulis melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada 12 responden pada bulan oktober 2021. Berikut adalah informasi yang penulis dapatkan dari studi pendahuluan yang sudah dilakukan:

Tabel 1.1
Hasil Studi Pendahuluan

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
1	Apakah anda menggunakan aplikasi Peduli Lindungi?	Ya	12	100%
		Tidak	0	0%
2	Kapan terakhir kali anda menggunakan aplikasi Peduli Lindungi?	< 1 minggu lalu	8	66,7%
		< 2 minggu lalu	2	16,7%
		< 3 minggu lalu	1	8,3%
		> 1 bulan lalu	1	8,3%
3	Apakah anda sudah merasa puas pada aplikasi Peduli Lindungi? (Skala 1-5 ; 1 Sangat Tidak Puas, 2 Cukup Tidak Puas, 3 Mungkin Puas, 4 Cukup Puas, Sangat Puas)	1 (Sangat Tidak Puas)	0	0%
		2 (Cukup Tidak Puas)	2	16,7%
		3 (Mungkin Puas)	6	50%
		4 (Cukup Puas)	3	25%
		5 (Sangat Puas)	1	8,3%
4	Apa faktor-faktor yang membuat anda belum merasa puas pada aplikasi Peduli Lindungi? (pertanyaan diajukan kepada yang menjawab 2 (cukup tidak puas) dan 3 (mungkin puas))	Kendala dalam memasukan nomor NIK	3	37,5%
		Kendala <i>Scan Barcode</i>	4	50%
		Aplikasi kurang praktis	2	25%

Tabel dilanjutkan ke halaman 5

Lanjutan tabel 1.1 dari halaman 4

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
4	Apa faktor-faktor yang membuat anda belum merasa puas pada aplikasi Peduli Lindungi? (pertanyaan diajukan kepada yang menjawab 2 (cukup tidak puas) dan 3 (mungkin puas))	<i>Trust Issues Application</i>	3	37,5%
		Fitur aplikasi sedikit	2	25%
		Aplikasi menghabiskan penyimpanan	1	12,5%
		Aplikasi menghabiskan daya baterai Hp	1	12,5%
		Aplikasi sering mengalami eror	6	75%
		<i>Update Application Issues</i>	1	12,5%
		Aplikasi kurang responsif	1	12,5%
5	Apa faktor-faktor yang membuat anda merasa puas pada aplikasi Peduli Lindungi? (pertanyaan diajukan kepada yang menjawab 4 (Cukup Puas), dan 5 (Sangat Puas))	Aplikasi cukup efektif	1	25%
		Memuat Informasi tentang Covid-19 dan Vaksinasi	2	50%

Tabel dilanjutkan ke halaman 6

Lanjutan tabel 1.1 dari halaman 5

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
5	Apa faktor-faktor yang membuat anda merasa puas pada aplikasi Peduli Lindungi? (pertanyaan diajukan kepada yang menjawab 4 (Cukup Puas), dan 5 (Sangat Puas))	Aplikasi pertama khusus Covid-19	1	25%
		Pemakaian lancar	2	50%
		Aplikasi terintegrasi dengan aplikasi lainnya	1	25%
		<i>User Interface</i> yang baik	1	25%
6	Jika anda masuk ke tempat keramaian dan anda dapat hanya menunjukkan kartu vaksin anda, Apakah anda tetap menggunakan aplikasi Peduli Lindungi? (pertanyaan diajukan kepada yang menjawab 2 (cukup tidak puas) dan 3 (mungkin puas))	Ya	3	37,5%
		Mungkin	0	0%
		Tidak	5	62,5%

Sumber: Hasil Wawancara

Dari hasil studi pendahuluan pada Tabel 1.1, hasilnya adalah semua atau 12 responden menggunakan aplikasi Peduli Lindungi. Dilihat dari pemakaian terakhir 12 responden yang menggunakan aplikasi tersebut, sebanyak 8 responden terakhir kali menggunakan aplikasi tersebut kurang dari 1 minggu yang lalu, 2 responden terakhir menggunakan aplikasi tersebut kurang dari 2 minggu yang lalu, dan 2 responden terakhir menggunakan aplikasi tersebut kurang dari 3 minggu yang lalu dan lebih dari 1 bulan yang lalu. Saat ditanya apakah mereka merasa puas dengan aplikasi Peduli Lindungi dengan menggunakan skala 1-5 dengan penjelasan untuk skala 1 Sangat Tidak Puas, 2 Cukup Tidak Puas, 3 Mungkin Puas, 4 Cukup Puas, 5 Sangat Puas. Sebanyak 6 responden masih ragu untuk merasa puas, bahkan 2 responden merasa cukup tidak puas pada aplikasi Peduli Lindungi. Lalu penulis menanyakan alasan mengapa 8 responden yang ragu dan merasa cukup tidak puas pada aplikasi Peduli Lindungi, sebanyak 75% responden (6 dari 8 responden) mengatakan karena aplikasi sering mengalami eror, 50% responden (4 dari 8 responden) mengatakan bahwa memiliki kendala dalam *scan barcode*, 37,5% responden (3 dari 8 responden) mengatakan bahwa memiliki kendala dalam memasukan nomor NIK. Selain itu 37,5% responden (3 dari 8 responden) mengatakan bahwa mereka memiliki masalah *trust issue* dengan aplikasi tersebut, 25% responden (2 dari 8 responden) mengatakan bahwa aplikasi kurang praktis, dan 25% responden (2 dari 8 responden) mengatakan bahwa aplikasi memiliki fitur yang sedikit. Lalu penulis menanyakan kembali jika kondisi membolehkan dapat menunjukkan kartu vaksin kedalam tempat keramaian, 62,5% (5 dari 8 responden) tidak akan menggunakan aplikasi dan lebih memilih hanya menunjukkan kartu vaksin.

Electronic service quality merupakan sejauh mana sebuah situs atau web dalam memfasilitasi pembelanjannya secara efektif dan efisien (Parasuraman et al., 2005). Oleh karena itu, semakin baik *e-service quality* yang diberikan, semakin tinggi juga pengaruhnya pada niat beli ulang konsumen (Luthfiana & Hadi, 2019). Namun pada penelitian ini sedikit rancu menggunakan penggunaan kata niat beli ulang (*repurchase intention*) dikarenakan perusahaan bergerak pada bidang jasa dan penggunaan kata diubah menjadi niat menggunakan ulang (*reuse intention*). Terdapat

menjadi 7 dimensi dalam mengevaluasi *e-servqual* yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, contact* (Zeithaml et al., 2018:92-93). Namun untuk dimensi *compensation* dalam penelitian ini tidak digunakan, karena pada objek penelitian ini yaitu aplikasi Peduli Lindungi sama sekali tidak memiliki bentuk kompensasi apapun yang terdapat pada aplikasi ini. Berdasarkan gejala tersebut, penulis menduga bahwa Aplikasi Peduli Lindungi memiliki niat menggunakan ulang yang rendah dikarenakan rendahnya *electronic service quality* pada aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Niat Menggunakan Ulang pada Aplikasi Peduli Lindungi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi terhadap *electronic service quality* pada aplikasi Peduli Lindungi?
 - a) Bagaimana persepsi terhadap dimensi *efficiency* pada aplikasi Peduli Lindungi?
 - b) Bagaimana persepsi terhadap dimensi *fulfilment* pada aplikasi Peduli Lindungi?
 - c) Bagaimana persepsi terhadap dimensi *system availability* pada aplikasi Peduli Lindungi?
 - d) Bagaimana persepsi terhadap dimensi *privacy* pada aplikasi Peduli Lindungi?
 - e) Bagaimana persepsi terhadap dimensi *responsiveness* pada aplikasi Peduli Lindungi?
 - f) Bagaimana persepsi terhadap dimensi *contact* pada aplikasi Peduli Lindungi?
2. Bagaimana niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi?
3. Bagaimana pengaruh *electronic service quality* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?

- a) Bagaimana pengaruh dimensi *efficiency* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?
- b) Bagaimana pengaruh dimensi *fulfilment* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?
- c) Bagaimana pengaruh dimensi *system availability* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?
- d) Bagaimana pengaruh dimensi *privacy* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?
- e) Bagaimana pengaruh dimensi *responsiveness* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?
- f) Bagaimana pengaruh dimensi *contact* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui persepsi terhadap *electronic service quality* pada aplikasi Peduli Lindungi
 - a. Untuk mengetahui persepsi terhadap dimensi *efficiency* pada aplikasi Peduli Lindungi
 - b. Untuk mengetahui persepsi terhadap dimensi *fulfilment* pada aplikasi Peduli Lindungi
 - c. Untuk mengetahui persepsi terhadap dimensi *system availability* pada aplikasi Peduli Lindungi
 - d. Untuk mengetahui persepsi terhadap dimensi *privacy* pada aplikasi Peduli Lindungi
 - e. Untuk mengetahui persepsi terhadap dimensi *responsiveness* pada aplikasi Peduli Lindungi
 - f. Untuk mengetahui persepsi terhadap dimensi *contact* pada aplikasi Peduli Lindungi

2. Untuk mengetahui bagaimana niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi
3. Untuk mengetahui pengaruh *electronic service quality* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang
 - a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *efficiency* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang
 - b. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *fulfilment* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang
 - c. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *system availability* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang
 - d. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *privacy* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang
 - e. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang
 - f. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *contact* Peduli Lindungi terhadap niat menggunakan ulang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:
Bagi Peneliti:

1. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai *e-servqual* dan niat menggunakan ulang baik secara teori maupun praktik.
2. Memberikan pengalaman bagi peneliti untuk melakukan riset terkait dengan fenomena yang terjadi.
3. Meningkatkan *critical thinking* yang dimiliki oleh peneliti dalam melihat peluang dan menyelesaikan masalah.

Bagi Perusahaan:

1. Memberikan hasil analisis pengaruh *e-servqual* yang berdampak pada niat menggunakan ulang.

2. Memberikan data penelitian yang nyata, sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk penerapan *electronic service quality* yang baik.

Bagi Peneliti Berikutnya:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai *e-servqual* dan niat menggunakan ulang bagi peneliti berikutnya.
2. Dapat dijadikan sebagai referensi atau studi pendahuluan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Di masa pandemi ini, dengan maraknya penggunaan internet, masyarakat terbantu dalam mengosultasikan kesehatannya karena munculnya aplikasi-aplikasi dalam bidang kesehatan, salah satunya adalah aplikasi Peduli Lindungi. Pada aplikasi pengunduh Play Store, penulis menemukan bahwa terdapat ketidaksesuaian *rating* dan komentar pada aplikasi Peduli Lindungi. Komentar pada aplikasi ini pun cenderung merupakan komentar yang negatif. Penulis untuk menguatkan penelitiannya melakukan penelitian pendahulu, dan penulis menemukan bahwa responden yang telah diwawancarai memiliki persepsi negatif pada aplikasi. Persepsi adalah sebuah penilaian atau interpretasi individu tentang bagaimana cara memandang atau menafsirkan apapun oleh alat inderanya (Suliyanto et al., 2015). Persepsi yang di tafsirkan oleh individu dapat berupa persepsi baik (positif) maupun persepsi buruk (negatif). Persepsi negatif berdasarkan penelitian pendahuluan menjadi permasalahan pada aplikasi Peduli Lindungi.

Kualitas layanan elektronik adalah sejauh mana sebuah *website* dapat memfasilitasi pembelian, pembelian, dan pengiriman secara efektif dan efisien (Zeithaml et al., 2000). Menurut Zeithaml et al. (2018:92-93) dalam bukunya yang berjudul *Services Marketing* ada 7 dimensi dalam mengevaluasi *e-servqual* yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, contact*. Menurut Sahadev & Purani (2008) didalam kerangka kerja PZM menjelaskan *electronic service quality* kedalam empat dimensi utama, yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, privacy*.

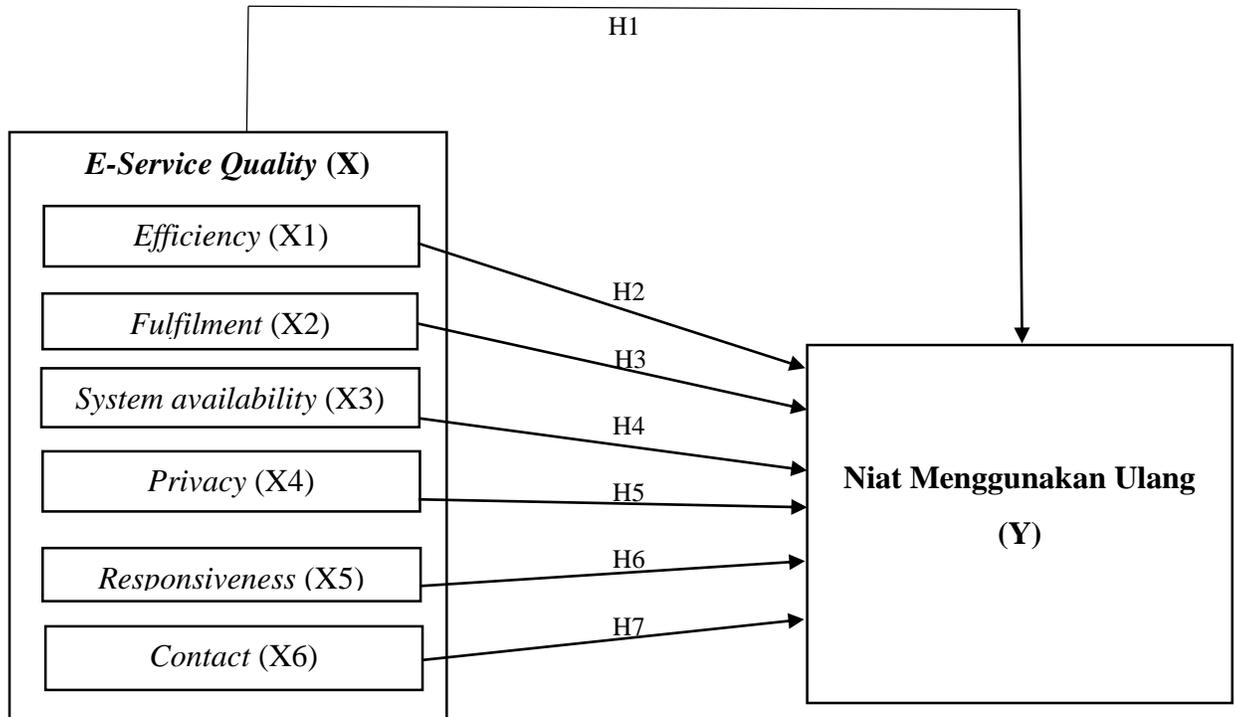
Menurut Thamrin dan Francis (2012:137) pada Sudarijati et al. (2020) bahwa niat beli ulang adalah minat membeli yang berdasarkan atas pengalaman dalam memiliki barang sebelumnya. Menurut Ferdinand (2002:25-26) dalam Viandhy & Ratnasari (2015) menjelaskan bahwa niat beli ulang dapat diukur melalui berbagai indikator yaitu niat transaksional, niat prefensial, niat referensial, niat eksploratif. Namun pada penelitian ini perusahaan bergerak pada bidang jasa sedikit rancu dengan menggunakan penggunaan kata niat beli ulang (*repurchase intention*). karena produk yang dihasilkan berbentuk jasa.

Berdasarkan studi pendahulu, penulis menduga bahwa niat menggunakan ulang terhadap aplikasi Peduli Lindungi yang kurang karena adanya persepsi negatif pada penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa *e-service quality* akan berpengaruh kepada peningkatan atau penurunan dari niat menggunakan ulang. Dalam penelitian ini, *e-servqual* sebagai *independent variable*, niat menggunakan ulang sebagai *dependent variable*. Berdasarkan penelitian terdahulu yaitu:

1. Penelitian berjudul “*Effect of E-Service Quality on the Intention to Reuse Website of Ota in Buying Aircraft Tickets*” (Waluya et al., 2019) yang menyatakan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan ulang.
2. Penelitian berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen LinkAja” (Saragih & Hasbi, 2021) yang menyatakan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan ulang.

Oleh karena itu, berdasarkan studi pendahuluan dan beberapa jurnal terkait, maka penulis mengembangkan model hipotesis penelitian sebagai berikut:

Gambar 1.3
Model Penelitian



Sumber: Hasil Olahan Penulis

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis yang didapatkan adalah:

1. H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan *e-service quality* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi
2. H2: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dimensi *efficiency* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi
3. H3: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dimensi *fulfilment* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi
4. H4: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dimensi *system availability* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi
5. H5: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dimensi *privacy* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi

6. H6: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dimensi *responsiveness* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi
7. H7: Terdapat pengaruh positif yang signifikan dimensi *contact* terhadap niat menggunakan ulang pada aplikasi Peduli Lindungi