



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE* MAXIM**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**ERNESTO FITRIANO**

**11950311547**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE* MAXIM**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**ERNESTO FITRIANO**

**11950311547**

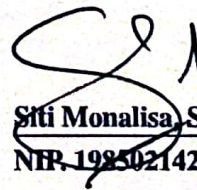
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 11 Juli 2024

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Siti Monalisa, ST., M.Kom.**  
**NIP. 198502142015032004**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE MAXIM***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**ERNESTO FITRIANO**

**11950311547**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 04 Juni 2024

Pekanbaru, 04 Juni 2024

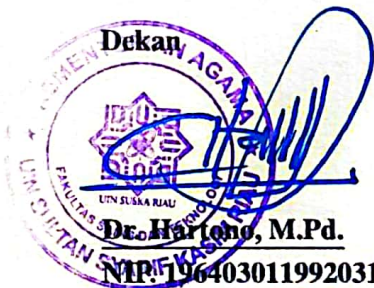
Mengesahkan,

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**



**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

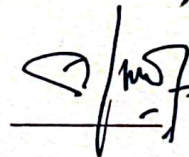
**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.**

**Sekretaris : Siti Monalisa, ST., M.Kom.**

**Anggota 1 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 2 : Megawati, S.Kom., MT.**



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ERNESTO FITRIANO

NIM : 11950311547

Tempat/ Tgl. Lahir : Sungai Guntung / 17 Desember 2001

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Transportasi Online Maxim

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.



kanbaru, 10 JULI 2024

ing membuat pernyataan

Ernesto Fitriano

NIM : 11950311547

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 04 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,

**ERNESTO FITRIANO**

**NIM. 11950311547**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan "Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad". Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, aamiin ya rabbal'alaamiin. Peneliti persembahkan karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa kepada orang tua tercinta, yaitu Ayah dan Ibu.*

Ayah dan ibu tersayang, terima kasih atas setiap perjuangan, do'a, bimbingan, dukungan, serta segala kebaikan yang kalian berikan kepada peneliti, dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan cara yang dapat membalas semuanya. Peneliti selalu mendo'akan yang terbaik untuk ayah dan ibu agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada kakak, abang, dan keponakan yang sangat peneliti cintai. Terima kasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, do'a, dan dukungan yang tiada hentinya.

Terima kasih kepada Farah Yoza Salsabila yang telah menemani, memberikan motivasi, dan semangat kepada peneliti. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan, yaitu Yudis, Auliya, Iqbal, Hendri, Bery, Fadli, Fadhil, Rafi, Igo, Olpis, Fais, Ipul dan masih banyak lagi teman-teman yang telah memberikan dukungan, bantuan, inspirasi serta motivasi untuk terus maju kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Tak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.*



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamin*, segala puji dan syukur kita ucapkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat peneliti selesaikan. Shalawat serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama penyusunan Laporan Tugas Akhir, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dan telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu, peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Pembimbing Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan bimbingan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah berkenan memberikan saran dan masukan yang berguna untuk penelitian ini.
8. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Penguji I peneliti yang berkenan memberikan saran dan masukan yang berguna untuk penelitian ini.
9. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Penguji II peneliti yang berkenan memberikan saran dan masukan yang berguna untuk penelitian ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti. Semoga ilmu yang diberikan dapat peneliti amalkan dan menjadi amal *jariyah*.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Sains dan Teknologi yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
12. Orang tua tercinta Ayahanda Edward Marthinus dan Ibunda Erni Haryati yang selalu menjadi penyemangat peneliti sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada peneliti. Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan peneliti.
13. Kakak Elingga Edrhen, Evindha Edrhen, Englian Edrhen, Abang Ismail, Riko Tampati dan keponakan Runako Avicho, Raina Ratu Avicho, Shezan Dwi Milga, Rayyan Attaki Milga yang selalu menjadi penyemangat peneliti sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada peneliti. Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan peneliti.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang terlibat dalam perjuangan penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1) yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada peneliti, baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dapat dikirim melalui 11950311547@students.uin-suska.ac.id. Akhir kata, peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 11 Juli 2024  
Peneliti,

**ERNESTO FITRIANO**  
NIM. 11950311547

UIN SUSKA RIAU



### **Aplikasi Metrik Kesehatan Pribadi dengan Framework hGraph**

*Grezio Arifiyan Primajaya, M. Udin Harun Al Rasyid, Idris Winarno, Talita Iza Nurazmi*

### **Sistem Informasi Monitoring Insyira Pekanbaru Berbasis Web Menggunakan Agile Development**

*Rizky Novansyah, Rice Novita, Medyantiwi Rahmawati Munzir, Febi Nursalisah*

### **Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Linkaja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano**

*Ela Ramadani, Muhammad Lutfhi Hamzah, Syaifullah Syaifullah, Eki Saputra*

### **Implementasi The Concurrent Development Model Untuk Membangun Learning Management System**

*Rice Novita, Medyantiwi Rahmawita Munzir, Viki Kurniawan*

### **ATOPSIS Framework for Supplier Selection Problem**

*Ika Menarianti, I'tishom Al Khoiry, Chadyan Fathurachman*

### **Klasifikasi Tumor Otak Menggunakan Convolutional Neural Network**

*Haidar Fakhri, Setiawardhana Setiawardhana, Iwan Syarif, Riyanto Sigit*

### **Analisa Marketplace Facebook terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode E-Servqual**

*Farrelino Alfarizi, Medyantiwi Rahmawita*

### **Penggunaan Metode FMEA dalam Penilaian Manajemen Risiko Keamanan Sistem**

#### **Informasi Rumah Sakit**

*Setia Ningsih Saputri, Febi Nur Salisah, Idria Maita, Nesdi Evrilyan Rozanda*

### **Evaluation Of It Governance Based On Spbe Using Cobit 2019 And ISO/IEC 38500:2015**

*Bagus Gede Arta Perdana, Alva Hendi Muhammad, Asro Nasiri*

### **Design of Cybersecurity Maturity Assessment Framework Using NIST CSF v1.1 and CIS Controls v8**

*Hafizhan Irawan, Alva Hendi Muhammad, Asro Nasiri*

### **Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction**

*Yelfi Dwi Anahyu, Zarnelly Zarnelly, Nesdi Evrilyan Rozanda, Megawati Megawati*

### **Deteksi Plagiat Tesis Berbahasa Indonesia Menggunakan Metode Cosine Similarity**

*Syukry Ansis, Endang Palupi Listyaningsih, Hari Soetanto*

### **Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Menggunakan User Centered Design dan WebQual 4.0**

*Harmanto Sangga, Christine Dewi, Henoch Juli Christanto*

### **Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi Transportasi Online maxim**

*Ernesto Fitriano, Siti Monalisa, Zarnelly Zarnelly, Megawati Megawati*







2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

22	Sistem Monitoring Perkembangan Siswa Di Sekolah Dasar Menggunakan Metode Peer Comparison Berbasis Website	286 - 298
23	Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis	299 - 310
24	Deteksi Kepribadian Melalui Margin Pada Tulisan Tangan Menggunakan Random Forest	311 - 325
25	Optimasi Algoritma Support Vector Machine Dengan Menggunakan Feature Selection Gain Ratio Untuk Analisis Sentimen	326 - 340
26	Rancang Bangun Sistem Realtime Notification Progress to Customer Berbasis Website	341 - 353
27	Klasifikasi Kualitas Permukaan Jalan Raya Menggunakan Metode Cnn Berbasis Arsitektur Xception	354 - 365
28	Pengklasteran Dan Segmentasi Karakteristik Donatur Sedekah Daring Dengan Teknik Penambangan Data	366 - 380
29	Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Seminar Praktisi Polbeng Berbasis Web Menggunakan Metode Extreme Programming	381 - 395
30	Pengembangan Sistem Deployment Deteksi untuk Kista Ginjal pada Citra Ct Scan dengan Metode Yolo	396 - 407
31	Pengaruh Image Enhancement Contrast Stretching dalam Klasifikasi CT-Scan Tumor Ginjal menggunakan Deep Learning	408 - 419
32	Pengaruh Contrast Limited Adaptive Histogram Equalization dalam Klasifikasi CT-Scan Tumor Ginjal menggunakan Deep Learning	420 - 433
33	Post-COVID-19 Software Development Life Cycle Method Analysis: A Literature Review	434 - 449
34	Prediksi Harga Bitcoin Menggunakan Algoritma Long Short Term Memory (LSTM)	450 - 459
35	Penerapan Algoritma Cerdas Bidirectional Encoder Representations From Transformers Dalam Menganalisis Opini Publik Terhadap Produk Yang Mengalami Boikot	460 - 473

# Pengaruh *E-service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Aplikasi Transportasi *Online Maxim*

Ernesto Fitriano<sup>1</sup>, Siti Monalisa<sup>2</sup>, Zarnelly<sup>3</sup>, Megawati<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,  
 JL. HR. Soebrantas KM.15, Pekanbaru, Riau, Indonesia

*Email:* [H1950311547@students.uin-suska.ac.id](mailto:H1950311547@students.uin-suska.ac.id)<sup>1</sup>, [siti.monalisa@uin-suska.ac.id](mailto:siti.monalisa@uin-suska.ac.id)<sup>2</sup>, [zarnelly@uin-suska.ac.id](mailto:zarnelly@uin-suska.ac.id)<sup>3</sup>, [megawati@uin-suska.ac.id](mailto:megawati@uin-suska.ac.id)<sup>4</sup>

**Abstract** - One of the third largest taxi companies in Russia, Maxim has expanded its operations in Indonesia since 2018, providing online transportation services including taxis, ojek, and cars. Responses to Maxim's services have been mixed, considered a solution to public transportation needs especially in remote areas. However, there are still customer complaints regarding the quality of the Maxim app's e-service in the App Store and Play Store review sections. Of course, this requires an applicable and quality service. The study aims to explore the impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty towards the Maxim app. This quantitative study involves a sample of 100 Maxim service users at UIN SUSKA RIAU, selected using purposive sampling, a form of non-probability sampling. Structural Equation Modeling (SEM) and AMOS 23 software are used for analysis. The analysis reveals that while e-service quality significantly influences customer satisfaction (7.592), it does not have a significant impact on customer loyalty (-1.185). However, customer satisfaction significantly affects customer loyalty (1.967) and acts as a mediator between e-service quality and customer loyalty (1.140). Future researchers are encouraged to explore additional dependent variables and include broader variables related to service quality for a more comprehensive understanding.

**Keywords** - *E-Service quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Maxim*

**Intisari** - Salah satu perusahaan taksi terbesar ketiga di Rusia, *maxim* telah memperluas operasinya di Indonesia sejak 2018, menyediakan layanan transportasi online termasuk taksi, ojek, dan mobil. Respons terhadap layanan *maxim* bervariasi, dianggap sebagai solusi untuk kebutuhan transportasi umum terutama di daerah-daerah terpencil. Namun masih terdapat keluhan pelanggan mengenai kualitas layanan elektronik aplikasi Maxim di bagian review App Store dan Play Store. Tentu saja, hal ini membutuhkan layanan yang aplikatif dan berkualitas. Penelitian memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dampak pengaruh kualitas layanan elektronik pada kepuasan dan loyalitas pelanggan aplikasi Maxim. Pendekatan eksplorasi ini bersifat kuantitatif dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang pengguna jasa layanan Maxim di UIN SUSKA RIAU, pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, atau dikenal non-probability sampling. Alat analisis yang digunakan yaitu Structural Equation Modeling (SEM) dan perangkat lunak AMOS 23. Kesimpulan analisis menunjukkan e-service quality mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pelanggan dengan nilai (7,592), namun tidak memiliki dampak yang signifikan pada loyalitas pelanggan dengan nilai (-1,185). Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap customer loyalty dengan nilai (1,967) dan kepuasan pelanggan dapat berperan sebagai mediator antara kualitas layanan elektronik dan customer loyalty dengan nilai (1,140). Disarankan agar peneliti selanjutnya mempertimbangkan variabel dependen lainnya dan memasukkan variabel yang lebih luas yang terkait dengan kualitas layanan untuk pemahaman yang lebih dalam.

**Kata Kunci** - *E-Service quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Maxim*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

## I. PENDAHULUAN

*Maxim* merupakan sebuah perusahaan layanan transportasi yang mengadopsi teknologi canggih serta aplikasi daring sebagai platform utamanya[1]. *Maxim*, perusahaan taksi terbesar ketiga di Rusia, memperluas operasinya di Indonesia mulai tahun 2018 menjadi perusahaan transportasi online yang mencakup taksi, ojek, dan mobil penumpang[2]. Salah satu kota di Indonesia yang dipilih *Maxim* untuk mendirikan cabangnya di Jalan Jendral Sudirman No. 888, Tengkerang Tengah, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Namun, Pekanbaru sendiri memiliki jumlah ojek online yang cukup banyak, dan dengan masuknya *Maxim* ke pasar yang semakin ketat, pelanggan mempunyai lebih banyak pilihan. Layanan Transportasi Online *Maxim* mendapat reaksi beragam. Sebagai pilihan transportasi umum, *Maxim* menawarkan keunggulan berupa keterjangkauan, kemudahan akses, dan perjalanan cepat di jalanan sibuk, terutama pada jam sibuk. *maxim* juga termasuk dalam e-commerce di sektor jasa transportasi[3]. Pepatah tersebut digagas sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan angkutan umum, khususnya di daerah yang sulit ditemukan angkutan umum tradisional[2]. Namun masih terdapat keluhan pelanggan mengenai kualitas layanan elektronik aplikasi *Maxim* di bagian review App Store dan Play Store. Tentu saja hal ini memerlukan pelayanan yang tepat dan berkualitas.

Pada tinjauan di *Play Store* dan *App Store* yang mencantumkan masukan pelanggan *Maxim* mengenai desain antarmuka yang disebabkan oleh kesalahan pada beberapa menu *Maxim*. Mengenai kekecewaan pengguna, keluhan tentang keandalan dan kesalahan yang sering terjadi selama proses login. Daya tanggap dan dukungan pengguna dinilai kurang maksimal karena pelayanan pelanggan tidak selalu memberikan solusi atau mengabaikan keluhan. Hal ini menyoroti kekecewaan pengguna dan kurangnya kepercayaan terhadap *Maxim*, menyebabkan mereka bermigrasi ke aplikasi lain. Ini juga memerlukan personalisasi. Evaluasi konsumen terhadap kemampuan situs web atau aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan fitur atau layanan tertentu, disebut customer satisfaction.

E-service quality dianggap penting bagi keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan[4]. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *e-service quality* juga mencakup lima dimensi yang digunakan dalam penelitian: desain antarmuka, keandalan, daya tanggap, dapat dipercaya, dan personalisasi[5]. Oleh karena itu, penelitian ini menyoroti pentingnya memperhatikan *e-service quality*. dan Customer satisfaction (CS) sangat di perlukan bagi perusahaan berbasis online karena dapat menghasilkan *customer loyalty*[6]. *Customer loyalty* juga berguna untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan [7].

Berdasarkan penelitian [8], *e-service quality* memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan Shopee. penelitian [9] serta [10] yang menunjukkan bahwa pelayanan elektronik yang berkualitas memiliki dampak positif terhadap kesetiaan pelanggan[11] Selain itu, kepuasan pelanggan dengan layanan OVO juga tercatat. Namun, beberapa studi[12] menunjukkan hasil yang tidak signifikan dalam kaitan dengan kualitas layanan elektronik dan kesetiaan pelanggan. Kami pun melakukan penelitian[13] bahwa di mana kepuasan pelanggan tidak memainkan peran sebagai perantara antara kualitas layanan elektronik dan kesetiaan pengguna aplikasi Gojek. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan metode uji Structural Equation Modeling (SEM) dengan memakai software AMOS untuk menguji dampak kualitas layanan elektronik pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada aplikasi *maxim*. Pembahasannya berpusat pada permasalahan dan latar belakang tersebut di atas.

## II. SIGNIFIKANSI STUDI

### A. *Maxim*

*Maxim* adalah perusahaan platform teknologi informasi internasional yang memfasilitasi koneksi yang lancar antara pengemudi dan pelanggan[14]. *Maxim* mulai beroperasi di Rusia pada tahun 2003, dan di Indonesia pada tahun 2018. Perusahaan dimulai dengan layanan taksi

di Rusia. Teknologi Maxim berangsur-angsur berkembang menjadi aplikasi ojek *online* yang banyak diminati di dalam dan luar negeri[15], dengan peningkatan 31 kali lipat pada akhir tahun 2019. Memasuki kuartal kedua tahun 2020, jumlah pengguna aktif aplikasi Layanan Maxim meningkat lebih dari 2.000.000 pengguna.

#### B. *E-service Quality*

*E-service quality* mengevaluasi CS penyedia layanan daring, termasuk proses pengiriman dan pembelian layanan atau produk, dengan mengukur kemampuan situs web dalam menyediakan pilihan belanja yang efektif dan efisien. Pengukuran dilakukan dengan mengevaluasi pelanggan mempersepsikan pelayanan dan membandingkannya dengan harapan mereka terhadap pelayanan, menggunakan dimensi kualitas layanan[16].

#### C. *Customer Satisfaction*

*Customer Satisfaction* (CS) adalah bidang penelitian terkenal di bidang pemasaran dan perilaku pelanggan[17]. *Customer satisfaction* juga menjadi tantangan utama dalam belanja *online* [18]. Menjaga kepuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis, terutama di lingkungan *e-commerce* dimana ulasan cenderung mempengaruhi bisnis apa pun[19].

#### D. *Customer Loyalty*

*Customer loyalty* mengacu pada perilaku pelanggan, yang dimotivasi oleh pengalaman positif dan nilai yang dirasakan, yang mengarah pada pembelian suatu produk meskipun pembelian tersebut bukanlah pilihan yang paling rasional [20]. Untuk *Customer loyalty*, pelanggan fokus pada: Karena *Customer loyalty*, perusahaan yang sama melakukan pembelian kembali layanan selama bertahun-tahun [21].

#### E. *Analisis Structure Equation Model (SEM)*

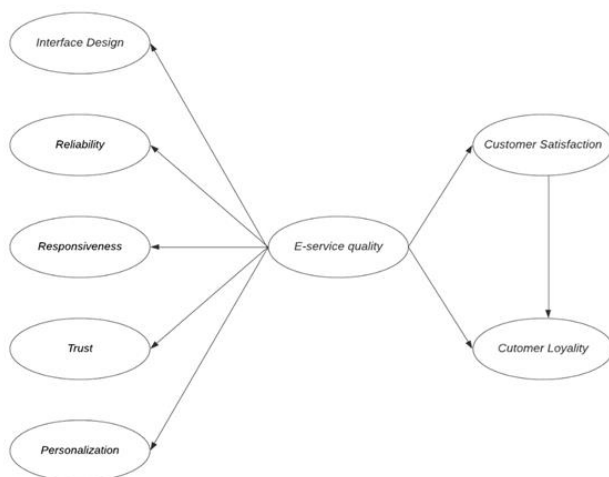
Analisis Structure Equation Model (SEM) Dikembangkan untuk mengatasi kelemahan konvensional model multivariat, konvensional model multivariat sering digunakan dalam penelitian statistik, Model pengukuran dan model struktural adalah dua bagian utama dari model SEM. Dengan menggunakan model persamaan struktural pemodelan persamaan SEM, peneliti dapat mengevaluasi dampak suatu variabel indikator terhadap variabel faktor yang tidak terukur.[22].

#### F. *Analisis Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

*Confirmatory Factor Analysis* atau CFA merupakan teknik analisa statistik multivariat yang dimanfaatkan sebagai verifikasi konsistensi model pengukuran yang dibuat berdasarkan hipotesis awal[23]. CFA untuk memvalidasi teori yang sudah ada mengenai keakuratan pengukuran parameter[24]. Analisis *Confirmatory Factor Analysis*, mengevaluasi sejauh mana realitas yang ditangkap dalam data konsisten dengan teori pengukuran yang sudah ada tentang komponen dan variabel yang diukur. atau CFA, mengevaluasi sejauh mana realitas yang ditangkap data konsisten dengan teori pengukuran yang telah ditetapkan tentang komponen dan variabel yang diukur [13].

#### G. *Kerangka Pemikiran dan hipotesis*

Berikut kerangka yang diadopsi pada studi ini, dapat dilihat pada Gambar 1[5] :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

- H1 : E-service quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction user aplikasi maxim.
- H2 : E-service quality berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty pengguna maxim.
- H3 : Customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty user maxim.
- H4 : Customer satisfaction memediasi pengaruh e-service quality terhadap customer loyalty user maxim.

**H. Metodologi Penelitian**

Dalam studi ini menggunakan metode kuantitatif, penelitian di lakukan di UIN SUSKA RIAU karna fokusnya pada mahasiswa UIN SUSKA RIAU pengguna *aplikasi maxim*. Responden dalam penelitian adalah *user Maxim* khususnya mahasiswa UIN SUSKA RIAU. Teknik pengambilan sampel menerapkan Purposive sampling dengan batas kesalahan toleransi 0,1 atau 10%, sehingga jumlah partisipan dapat ditentukan menggunakan Persamaan

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n: Sampel
- N: Populasi
- e: Taraf Kesalahan (10%)

$$n = \frac{26444}{1 + 26444(0,1)^2}$$

$$n = \frac{26444}{1 + 26444(0,01)}$$

$$n = \frac{26444}{1 + 264,44}$$

$$n = \frac{26444}{265,44}$$

$$n = 99,62$$

(Hasil di bulatkan menjadi 100 sampel)

Dengan demikian penarikan sampel yang akan di ambil pada Mahasiswa/I UIN SUSKA RIAU, sebanyak 100 orang. Adapun Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebar kuisisioner online dalam bentuk *goggle form*. Ada pun teknik analisa data yang diterapkan pada studi ini memanfaatkan SEM, sebuah metode yang menggambarkan tentang keterkaitan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



variabel dengan menganalisis struktur melalui serangkaian persamaan. Persamaan ini menguraikan hubungan antara variabel yang menjadi fokus (dependen dan independen) serta variabel lain yang terlibat dalam analisa [26]. Alat analisa yang diterapkan ialah confirmatory factor analysis (CFA), suatu metode yang mengevaluasi sejauh mana konsep pengukuran yang telah dirancang sebelumnya, yang melibatkan faktor dan variabel yang dapat diukur, sesuai dengan data yang diamati [26].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa baik suatu tes atau studi fungsional dalam mengukur konsep yang diinginkan [25]. Studi dilakukan menggunakan CFA untuk menguji pemuatan faktor setiap indeks atau dimensi. Kriteria untuk melakukan uji validitas adalah nilai "Factor Load" > 0,5 maka indikator tersebut diakui valid [26]. Seperti pada gambar di bawah ini:

TABEL I  
HASIL UJI VALIDITAS

			Estimate
Y	<---	X	0.949
Z	<---	X	0.288
Z	<---	Y	0.531
PR3	<---	X	0.751
PR2	<---	X	0.666
PR1	<---	X	0.622
TR2	<---	X	0.687
TR1	<---	X	0.672
RS3	<---	X	0.617
RS2	<---	X	0.774
RS1	<---	X	0.685
RE3	<---	X	0.448
RE2	<---	X	0.552
RE1	<---	X	0.564
ID3	<---	X	0.645
ID2	<---	X	0.671
ID1	<---	X	0.504
CS1	<---	Y	0.804
CS2	<---	Y	0.807
CS3	<---	Y	0.802
CL1	<---	Z	<u>0.663</u>
CL2	<---	Z	0.76
CL3	<---	Z	0.749

Terlihat nilai faktor loading indikatornya adalah Z = 0,28; RE3 = 0,44; disimpulkan bahwa indikator pada Tabel 1 tidak valid karena nilai load factor < 0,5. Oleh karena itu, langkah selanjutnya adalah menghilangkan indikator pada nilai faktor pemuatan < 0,5. Berikut adalah model variabel dasar dengan faktor loading yang nilainya > 0,5 sebagai berikut:

TABEL II  
HASIL LOADING FACTOR

			Estimate
Y	<---	X	0.949
Z	<---	Y	0.531
PR3	<---	X	0.751
PR2	<---	X	0.666
PR1	<---	X	0.622
TR2	<---	X	0.687
TR1	<---	X	0.672
RS3	<---	X	0.617
RS2	<---	X	0.774

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

UIN Suska Riau

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Universitas Islam Sumatera Utara

Estimate			
RS1	<---	X	0.685
RE2	<---	X	0.552
RE1	<---	X	0.564
ID3	<---	X	0.645
ID2	<---	X	0.671
ID1	<---	X	0.504
CS1	<---	Y	0.804
CS2	<---	Y	0.807
CS3	<---	Y	0.802
CL1	<---	Z	<u>0.663</u>
CL2	<---	Z	0.76
CL3	<---	Z	0.749

### B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan keakuratan alat dalam mengukur serta konsistensi hasil penamatan yang didapatkan dalam merekam subjek tunggal dan beberapa subjek secara bergantian [13]. Kriteria yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah apabila nilai  $AVE \geq 0,5$  dan nilai  $CR \geq 0,7$ , jadi indikator tersebut dianggap reliabel [26].

TABEL III  
HASIL UJI RELIABILITAS

Indikator	AVE	CR	KET
PR3			
PR2	0.768299272	0.889080589	RELIABEL
PR1			
TR2	0.764490312	0.784755583	RELIABEL
TR1			
RS3			
RS2	0.780035222	0.857111633	RELIABEL
RS1			
RE2	0.767302992	0.779431928	RELIABEL
RE1			
ID3			
ID2	0.695087596	0.811423225	RELIABEL
ID1			
CS1			
CS2	0.905309626	0.972158595	RELIABEL
CS3			
CL1	0.768800344	0.87916525	RELIABEL
CL2			
CL3			

Tabel III menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner dianggap valid karena memiliki kriteria, yaitu faktor pemuatan lebih besar dari 0,5. Selain itu, setiap item dalam kuesioner dianggap valid karena memenuhi kriteria nilai  $AVE \geq 0,5$  dan nilai  $CR \geq 0,7$ .

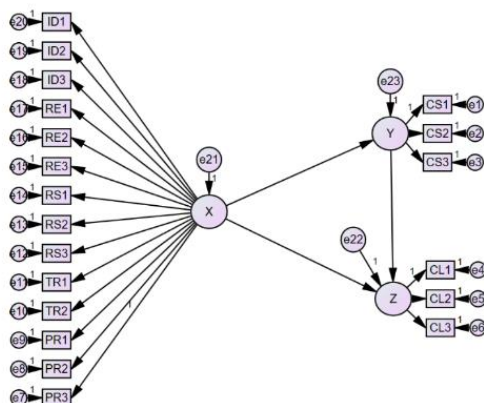
### C. Analisis Structure Equation Model (SEM)

Studi ini menerapkan model persamaan struktural (SEM), khususnya CFA. SEM merupakan model statistik yang menguraikan hubungan antar variabel-variabel yang berbeda dengan memeriksa sifat-sifat hubungan yang dinyatakan dalam rangkaian. Koefisien menggambarkan hubungan keseluruhan antara normal yang relatif terhadap variabel independen dan variabel yang dimasukkan dala analisa [26]. Confirmatory factor analysis (CFA), suatu metode yang mengevaluasi sejauh mana konsep pengukuran yang telah dirancang sebelumnya, yang melibatkan variabel dan faktor yang dapat diukur, agar sesuai realitas yang tercermin dalam data yang diamati [26]. Berikut adalah model CFA.

2. Diarangkan mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Diarangkan mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Goodness of Fit  
 Chi-Square= $\chi^2$   
 Cmin  
 Probability= $p$   
 GFI= $gfi$   
 AGFI= $agfi$   
 RMSEA= $rmsea$   
 TLI= $tlfi$   
 NFI= $nffi$   
 PCFI= $pcffi$   
 PNFI= $pnffi$



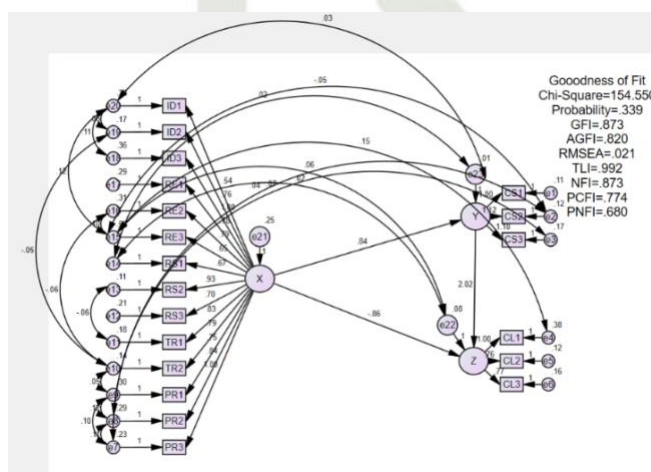
Gambar 2. Model CFA

**D. Uji Kelayakan dan Kecocokan Model**

Pengujian kecocokan model dipakai untuk mengevaluasi apakah model memadai atau tidak. Tes dijalankan untuk menentukan nilai penuh. Penggunaan *Goodness of fit* untuk mengevaluasi sejauh mana model struktural tersebut sesuai. Jika nilai fit yang diperoleh baik maka model diterima. Hasil dapat dilihat pada table 4 dan gambar 3 berikut:

TABEL IV  
 HASIL STRUCTURE EQUATION MODEL

	Cut-offvalue	Hasil	Model
RMSEA	$\leq 0.08$	0.047	Baik
GFI	$\geq 0.90$	0.837	Marginal
AGFI	$\geq 0.90$	0.820	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2.0$	1.55	Baik
TLI	$\geq 0.90$	0.992	Baik
CFI	$\geq 0.90$	0.774	Marginal



Gambar 3. Hasil Structure Equation Model

Berdasarkan semua pengukuran goodness of fit tersebut, menunjukkan model yang disusun dalam studi ini telah memenuhi serta pantas untuk digunakan. Merujuk pada [26] yang menegaskan apabila beberapa indeks goodness of fit memenuhi atau melampaui nilai yang

direkomendasikan, maka studi ini dapat dianggap memenuhi kriteria atau layak untuk digunakan.

### Uji Hipotesis

TABEL V  
HIPOTESIS

Pengaruh	Estimate	S.E.	C.R.	P	Hasil
X ---> Y	0.839	0.111	7.592	***	Di terima
X ---> Z	-1.268	1.070	-1.185	0,236	Tidak terima
Y ---> Z	2.480	1.267	1.967	***	Di terima

Tabel IV Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan AMOS 23 menunjukkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima karena H1 dan H3 memiliki nilai rasio kritis (C.R) melebihi 1,96 dan angka probabilitas (P) kurang dari 0,05, menunjukkan adanya hubungan signifikan. Oleh karena itu, disimpulkan kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, pada H2, nilai rasio kritis (C.R) kurang dari 1,96 dan angka probabilitas (P) kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan, sehingga dapat dikatakan H2 ditolak

Pengecekan hasil Hipotesis keempat (H4) dilakukan dengan membandingkan nilai standar pengaruh langsung dan nilai standar pengaruh tidak langsung untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tidak langsung langsung. Apabila nilai normalisasi pengaruh secara langsung lebih signifikan daripada nilai normalisasi pengaruh secara tidak langsung (langsung > tidak langsung), menunjukkan adanya pengaruh langsung atau tidak adanya peran mediator. Namun, apabila nilai normalisasi efek langsung lebih rendah daripada nilai normalisasi efek tidak langsung (direct < tidak langsung), maka akan terjadi efek tidak langsung atau peran perantara (intermediate effect).

TABEL VI  
HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS YANG DILAKUKAN PADA AMOS 24

	Pengaruh	Estimate
standardized direct effects	ESQ - CL	1.140
standardized indirect effects	ESQ - CL	2.081

Diketahui bahwa nilai standar pengaruh langsung (1,140) lebih rendah dibandingkan nilai standar pengaruh tidak langsung (2,081). Oleh karena itu, kita mengetahui bahwa terdapat pengaruh tidak langsung atau mediasi kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan melalui CS, atau dapat dikatakan H4 diterima karena CS memediasi dampak kualitas e-service terhadap pelanggan. mempertahankan pengguna aplikasi Maxim.

## IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan e-service quality mempunyai pengaruh baik atau positif yang signifikan pada kepuasan aplikasi Maxim yang ditunjukkan dengan nilai rasio kritis (7,592) melebihi nilai T kritis (1,96) dan nilai p-value di bawah (0.05). Namun kualitas layanan e-service tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Maxim karena nilai rasio kritis (-1,185) lebih rendah dibandingkan nilai T kritis (1,96) dan nilai p-value (0.236). Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Maxim, ditunjukkan dengan nilai rasio kritis (1,967) melebihi nilai kritis T (1,96) dan nilai p-value di bawah (0.05). Kepuasan pelanggan bertindak sebagai perantara antara kualitas layanan elektronik dan loyalitas pelanggan terhadap aplikasi Maxim. Hal ini terlihat jelas dengan nilai standar dampak

langsung (1,140) yang lebih rendah dibandingkan nilai standar dampak tidak langsung (2,081). Desain antarmuka, keandalan, daya tanggap, kepercayaan, dan penyesuaian menjadi fokus penelitian ini. Namun dalam mengembangkan penelitian selanjutnya, perlu diperhatikan aspek-aspek yang disarankan oleh peneliti lain, seperti efektivitas, kepuasan, ketersediaan sistem, keamanan, daya tanggap respon, remunerasi dan kontak. Penggunaan perspektif yang lebih luas ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan elektronik. Para pelaku bisnis diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan manajemen lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik serta menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] J. P. Ekonomi, D. Safitri, A. F. Hayati, F. Ekonomi, and U. N. Padang, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim," vol. 5, no. 1, 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/index>.
- [2] W. Agustina and F. Bachtiar, "Effect of Service Quality and Use of E-Service Technology on Customer Loyalty: A Case Study of Maxim in Aceh," doi: 10.33258/birci.v4i4.2717.
- [3] Salsabila Nardina, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (Eucs)," 2022.
- [4] P. . Fandy Tjiptono, *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian*, 1st ed., vol. 601. 2019.
- [5] W. Puriwat and S. Tripopsakul, "THE IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN MOBILE BANKING USAGE: CASE STUDY OF THAILAND," *Polish J. Manag. Stud.*, vol. 15, no. 2, pp. 183–193, 2017, doi: 10.17512/pjms.2017.15.2.17.
- [6] F. Sunaryo, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Aplikasi Go-Jek Di Kota Malang)," 2018. [Online]. Available: [www.topbrand.com](http://www.topbrand.com).
- [7] Salsabila Annisa Riyadi, "Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap E-satisfaction dan E-loyalty pada TikTok Shop," 2022.
- [8] A. Juhria, N. Meinitasari, F. Iqbal Fauzi, A. Yusuf, and F. Ekonomi Bisnis Universitas Singaperbangsa, " ) 2021, 55-62 [journal.feb.unmul.ac.id/index](http://journal.feb.unmul.ac.id/index)," *JURNALMANAJEMEN*, vol. 13, no. 1, 2021.
- [9] A. Ibrahim, F. S. Elisa, J. Fernando, L. Salsabila, N. Anggraini, and S. N. Arafah, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 302–311, Dec. 2021, doi: 10.47065/bits.v3i3.1076.
- [10] R. Fakhri, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru," 2022.
- [11] M. Denaldi Danial Akhmadi dan Erni Martini, "pengaruh e-service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan aplikasi ovo," 2020.
- [12] S. Pudjarti, N. Nurchayati, and H. R. Dwi Putranti, "Penguatan Kepuasan Model Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Pada Konsumen Go-jek Dan Grab," *Sosiohumaniora*, vol. 21, no. 3, Nov. 2019, doi: 10.24198/sosiohumaniora.v21i3.21491.
- [13] R. Putra Baistama<sup>1</sup> and E. Martini<sup>2</sup>, "E-Service Quality Effect On Customer Satisfaction And Loyalty In Gojek Online Transportation Application."
- [14] R. Banggoi, A. Y. Mendo, and L. L. Asi, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa

Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo,” *JAMBURA*, vol. 6, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIMB>.

[15] M. Farhan Hardines and U. Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir Sebagai Akhir Proses Studi Strata, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MAXIM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL (STUDI KASUS MAXIM KOTA JAMBI),” 2022.

[16] F. Ulum and R. Muchtar, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay,” *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, Aug. 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.

[17] A. Ahani *et al.*, “Revealing customers’ satisfaction and preferences through online review analysis: The case of Canary Islands hotels,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 51, pp. 331–343, Nov. 2019, doi: 10.1016/j.jretconser.2019.06.014.

[18] P. Rita, T. Oliveira, and A. Farisa, “The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping,” *Heliyon*, vol. 5, no. 10, Oct. 2019, doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02690.

[19] A. Griva, “‘I can get no e-satisfaction’. What analytics say? Evidence using satisfaction data from e-commerce,” *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 66, May 2022, doi: 10.1016/j.jretconser.2022.102954.

[20] M. Falahat, Y. Y. Lee, Y. C. Foo, and C. E. Chia, “A model for consumer trust in E-commerce,” *Asian Acad. Manag. J.*, vol. 24, pp. 93–109, 2019, doi: 10.21315/aamj2019.24.s2.7.

[21] L. Westin, J. Hallencreutz, and J. Parmler, “Sustainable Development as a Driver for Customer Experience,” *Sustain.*, vol. 14, no. 6, Mar. 2022, doi: 10.3390/su14063505.

[22] T. I. F. R. Radha Amalita, “Pengaruh Kemudahan, Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Facebook Pada Mahasiswa/I Uinsu Dengan Structural Equation Modeling,” *J. Ilm. Manaj. BISNIS DAN Inov. Univ. SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)*, vol. 9, no. 2, pp. 593–604, 2022.

[23] S. Nia Shantian Lumbantobing, “Confirmatory Factor Analysis to Measure the Satisfaction Level of Air Soda Tourists in North Tapanuli,” *Formosa J. Sci. Technol.*, vol. Vol.2, pp. 475–492, 2023.

[24] N. S. Rahmi, L. Amaliana, L. M. Pimada, R. Yesica, D. Nur, and C. Ningsih, “Confirmatory Factor Analysis pada Indikator Kesembuhan Pasien Isolasi Mandiri Covid-19 di Indonesia,” 2022.

[25] M. E. M. Siregar, *Pengantar Manajemen & Bisnis*. 2021.

[26] J. F. B. W. C. . B. B. J. . & A. R. . Hair, *Multivariate Data Analysis*, 8th ed. United Kingdom: Cengage Learning EMEA, 2019.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Pekanbaru

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Jurnal INOVTEK Polbeng

Seri Informatika

ISSN: 2527 - 9866

Akreditasi Kemendikdik

No. 36/E/KPT/2019

Peningkat Sinta 3

Vol. 4 No. 2 (2019) - Vol. 9 No. 1 (2024)

Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Politeknik Negeri Bengkalis

Jl. Bathin alam, Sungai Alam Bengkalis-Riau 28711

### SURAT KETERANGAN PENERIMAAN NASKAH JURNAL

Nomor: 017/ISI/Vol IX.1/2024

Dewan editor Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika telah menerima artikel berikut:

Penulis : Ernesto Fitriano, Siti Monalisa, Zarnelly, Megawati

Judul : Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi Transportasi Online maxim

Asal Instansi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Menyatakan bahwa artikel tersebut telah memenuhi kriteria Penulisan Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika Politeknik Negeri Bengkalis dan akan diterbitkan pada Volume 9 Nomor 1 Tahun 2024. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bengkalis, 11 Mei 2024

Ketua Dewan Editor



Agus Tedyana

## LAMPIRAN B

### DATA KUESIONER RESPONDEN

ID1	ID2	ID3	RE1	RE2	RE3	RS1	RS2	RS3	TR1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	2	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
2	3	4	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	2	2	3	3	2	3
4	4	4	3	2	2	3	3	4	4
3	3	2	3	4	3	4	3	2	3
4	3	4	2	2	4	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	2	4	4	2	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
3	2	1	1	2	3	1	1	1	1
2	3	3	2	2	1	2	3	2	1
1	3	1	3	1	2	3	3	2	4
2	3	1	4	2	3	3	3	4	1
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	1	3	3	4	3	3	2
2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ID1	ID2	ID3	RE1	RE2	RE3	RS1	RS2	RS3	TR1
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3	3	4	4	3	2	4	3	3	3
2	2	1	2	1	1	3	2	3	2
3	3	4	4	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
3	1	3	3	2	4	4	3	2	1
3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	3	4	4	4	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	2	1	3	3	3	3
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
2	3	3	3	2	2	3	2	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ID1	ID2	ID3	RE1	RE2	RE3	RS1	RS2	RS3	TR1
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	3	3	2	2	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	4	3	1	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	1	3	3	2	3
2	3	3	4	3	2	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	4	4	3	4
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
4	3	3	3	1	2	3	2	3	3
2	3	3	4	2	1	3	3	3	3
3	2	3	3	1	1	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	1	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



	TR2	PR1	PR2	PR3	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4
4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3
4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3
3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	1	2	3	3	3	4	4	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





	TR2	PR1	PR2	PR3	CS1	CS2	CS3	CL1	CL2	CL3
3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2
4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim II

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN C

### KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR

# PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM

B I U ↻ ✕

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh*

Dengan hormat Perkenalkan,

Saya **Ernesto Fitriano** mahasiswa jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau yang sedang melakukan penelitian Tugas Akhir PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE MAXIM.

Saya memohon kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban berdasarkan pengalaman selama menggunakan aplikasi ini. Informasi dan jawaban yang Anda berikan akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan pada penelitian ini.

Saya sangat menghargai waktu yang Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini dan mendoakan yang terbaik untuk kesuksesan responden ke depannya. Atas partisipasinya saya ucapkan banyak terimakasih.

*Hormat saya,*

Student : Ernesto Fitriano

Advisor : Siti Monalisa, ST, M.Kom

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu karya.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



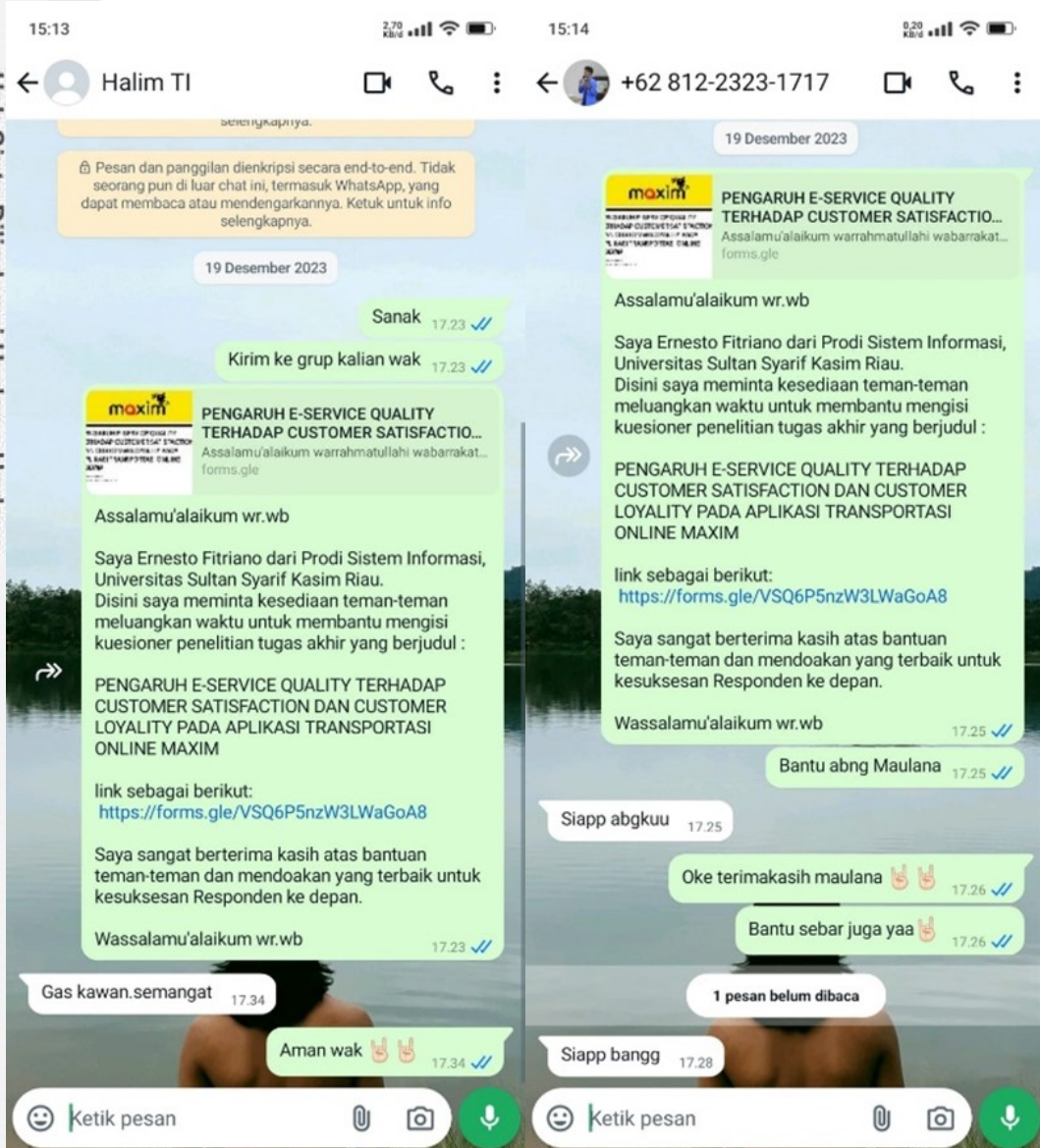
# LAMPIRAN D DOKUMENTASI

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LAMPIRAN E SERTIFIKAT

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# SERTIFIKAT

Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan,  
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi



RISTEKDIKI

Kutipan dari Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan  
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia  
Nomor: 36/E/KPT/2019, 13 Desember 2019  
Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode VII Tahun 2019  
Nama Jurnal Ilmiah  
**Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika**  
E-ISSN: 25279866  
Penerbit: P3M Politeknik Negeri Bengkalis  
Ditetapkan Sebagai Jurnal Ilmiah



TERAKREDITASI PERINGKAT 3

Akreditasi Berlaku Selama 5 (lima) Tahun, Yaitu  
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2019 sampai Volume 9 Nomor 1 Tahun 2024  
Jakarta, 13 Desember 2019  
Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan



Muhammad Dimiyati  
NIP. 195912171984021001





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ernesto Fitriano adalah nama Peneliti Tugas Akhir ini. Peneliti lahir di Pekanbaru pada tanggal 17 Desember 2001. Peneliti adalah anak dari bapak Edward Marthinus dan Ibu Erni Haryati, yang merupakan anak keempat dari 4 bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Jalan Teuku Umar, Kecamatan Kateman, Kelurahan Tagaraja, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Peneliti menempuh pendidikan dimulai dari SDN 001 Tagaraja pada tahun 2007 sampai 2013, selanjutnya peneliti meneruskan pendidikannya di SMP N 1 KATEMAN pada tahun 2013 sampai 2016. Setamatnya Sekolah Menengah Pertama peneliti melanjutkan pendidikan di SMA N 1 KATEMAN dengan Jurusan IPA di bangku sekolah, dan peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2019. Selama perkuliahan peneliti aktif dalam mengikuti berbagai seminar-seminar yang diadakan oleh kampus maupun di luar kampus. Selain itu, peneliti juga pernah menjabat sebagai Wakil Gubernur pada Organisasi Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) di Fakultas sains dan teknologi, periode 2022-2023, peneliti juga pernah menjadi Wakil Ketua paguyuban di Ikatan Pelajar Mahasiswa Kateman (IPMK) periode 2022-2024, peneliti juga pernah menjadi Kepala Divisi pada kepengurusan Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI) tepatnya pada Divisi Kaderisasi dan juga menjadi Ketua Panitia dalam acara Pendidikan Organisasi (PO) pada tahun 2021. Peneliti juga pernah menjadi Koordinator Lapangan Kemah Bakti Mahasiswa atau KBM Sistem Informasi pada tahun 2022. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pematang Jaya, Kecamatan Rengat Barat, Kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2022 dan menjabat sebagai kordinator desa (KORDES). Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul penelitian Tugas Akhir yaitu “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Aplikasi Transportasi *Online Maxim*”. HP: +6282283153760 -email: 11950311547@Students.uin-suska.ac.id

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.