

Analisis Kepuasan dan Efektifitas Penggunaan Aplikasi OVO Menggunakan Model Delone di Kalangan Mahasiswa Prodi Teknik Pertambangan

Jenita Tandiarra¹, Muh. Zaky², Muh Hadiy Wahyudin³, Muh Fakhri Mannyngarri Hakim⁴

^{1,2,3,4} Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

Email Corespondent Author: jenitatandiarra@gmail.com

Abstract — OVO is the leading electronic payment platform in Indonesia and has many services. OVO application users are not only from among workers but are also used by many students. In this study, the researcher chose a methodological approach based on the Delone Model which has proven effective in evaluating the success of information systems. This research uses a quantitative research type and descriptive approach. Based on the results of the Pearson Correlation test on the System Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction data, each item > 0.266 (r table). So the conclusion all items are considered valid in measuring each data.

Keyword — Delone, Ovo app, Online Transaction, Service Quality, User Satisfaction.

Abstrak — OVO adalah platform pembayaran elektronik terkemuka di Indonesia dan memiliki banyak layanan. Pengguna aplikasi OVO bukan hanya dari kalangan pekerja, akan tetapi juga digunakan oleh banyak mahasiswa. Pada penelitian ini peneliti memilih pendekatan metodologis didasarkan pada Model Delone yang terbukti efektif dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil uji Korelasi Pearson terhadap data Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan masing-masing pada setiap item > 0,266 (r tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Seluruh item dianggap Valid dalam mengukur setiap data.

Kata kunci — Aplikasi OVO, Delone, Kualitas Layanan, Kepuasan Pnegguna, Transaksi Online.

I. PENDAHULUAN

Aplikasi seluler telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari di era digitalisasi yang berkembang pesat. Mereka telah mengubah cara kita bertransaksi keuangan, berbicara, dan berbelanja. OVO adalah salah satu aplikasi dompet digital yang telah mengubah sistem pembayaran [1]. OVO adalah salah satu platform pembayaran elektronik terkemuka di Indonesia dan memiliki banyak layanan, termasuk pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembelian barang dan jasa secara online [2]. Analisis aplikasi seperti OVO menjadi penting untuk memahami pengalaman pengguna, kualitas layanan, dan dampaknya terhadap kinerja bisnis. OVO memiliki banyak fitur yang memudahkan pengguna melakukan berbagai transaksi keuangan dan non-keuangan. Berikut adalah beberapa fitur umum yang tersedia di aplikasi: Top Up Saldo, Pengguna dapat dengan mudah menambah saldo OVO mereka dengan berbagai metode, seperti transfer bank, supermarket, atau menggunakan kartu kredit atau debit, Pembayaran, Fitur ini memungkinkan pengguna membayar berbagai macam tagihan, termasuk air, listrik, telepon, internet, TV kabel, dan tagihan lainnya, dengan mudah dan cepat, Transfer, Pengguna dapat dengan bebas mentransfer saldo OVO ke pengguna OVO lainnya atau ke rekening bank, Belanja Online dan Offline, OVO menawarkan layanan pembayaran untuk berbagai macam transaksi baik online maupun offline, seperti makanan, pakaian, elektronik, tiket pesawat, dan pembayaran di restoran, Cashback dan Promo, Pengguna OVO sering mendapatkan cashback dan promo menarik saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi OVO. Cashback dan promo ini dapat digunakan untuk transaksi berikutnya atau ditukarkan dengan berbagai hadiah menarik lainnya [3].

Seperti yang diketahui bahwa pengguna aplikasi OVO bukan hanya dari kalangan pekerja, akan tetapi juga digunakan oleh banyak mahasiswa. Namun, tidak semua e-commerce dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi pengguna [4]. Aplikasi OVO menjadi salah satu aplikasi yang sering digunakan para Mahasiswa untuk membantu dalam berbagai hal. Salah satu contohnya adalah layanan transaksi online. Untuk memastikan efektivitas dan efisiensi Mahasiswa sebagai pengguna, diperlukan analisis dan kepuasan dan efektivitas mengenai penggunaan aplikasi ini oleh mahasiswa [5].

Berdasarkan pembahasan masalah di atas, pada penelitian kali ini peneliti memilih pendekatan metodologis didasarkan pada Model Delone yang terbukti efektif dalam mengevaluasi keberhasilan

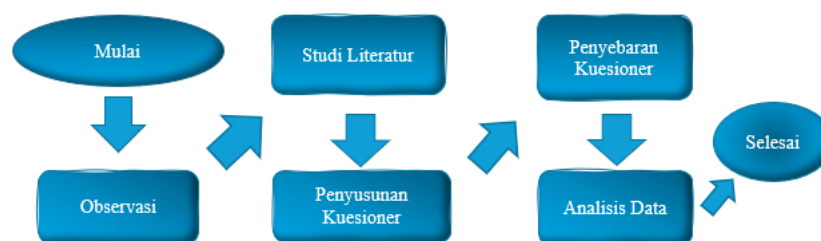
sistem informasi. Model ini mengidentifikasi enam dimensi utama yang saling terkait: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dan dampak bisnis. Kami akan menyelidiki hubungan antara komponen kualitas aplikasi OVO dengan kepuasan pengguna dan efektivitas sistem [6]. Kerangka kerja yang dikenal sebagai Model Delone, yang dibuat oleh Delone pada tahun 1992, telah menjadi alat yang populer digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi. Menurut model ini, enam dimensi kunci yang saling terkait sangat penting: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dan dampak bisnis. Penelitian dapat memberikan wawasan mendalam tentang kesuksesan dan kelemahan sistem informasi dengan mempertimbangkan elemen-elemen ini [7].

Beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian Ayu Yunia dkk dengan penelitiannya “Analisis kesuksesan aplikasi E-Commerce Tokopedia menggunakan model Delone dan Mclean” Penelitian ini mengolah data menggunakan SPSS dan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan alat AMOS 24.0. Temuan menunjukkan bahwa kualitas sistem (kualitas sistem) memengaruhi kepuasan pengguna (kepuasan pengguna), dan kepuasan pengguna (kepuasan pengguna) memengaruhi manfaat bersih (net benefit). Yang kedua ada Muhamad Rizal Riva’i dkk dengan penelitiannya “ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI BSI MOBILE DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN” Studi ini menemukan bahwa kepuasan pengguna (US) memengaruhi Net Benefit (NB), tetapi kualitas informasi (IQ), kualitas sistem (SQ), dan kualitas layanan (SQL) tidak memengaruhi kepuasan pengguna (US). Yang ketiga ada Eva Khudzaeva dan Nur Muhammad Asnadi dengan penelitiannya “ANALISIS USABILITY APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE KUESIONER DAN MODEL DELONE & MCLEAN” Dengan hasil: Aplikasi BRImo memiliki tingkat usability sebesar 76.57%, menurut peneliti setelah melakukan perhitungan. Analisis juga menunjukkan bahwa semua hipotesis penelitian ini diterima, karena ada korelasi yang kuat antara variabel. Ini menunjukkan bahwa elemen yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kebergunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna khususnya Mahasiswa Teknik Pertambangan serta keefektifitasannya dalam membantu meningkatkan pengalaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi OVO.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian berjudul “Analisis Kepuasan dan Efektifitas Penggunaan Aplikasi OVO Menggunakan Model Delone di kalangan mahasiswa Prodi Teknik Pertambangan” ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan pendekatan deskriptif. Untuk menggambarkan penelitian kuantitatif deskriptif ini, penelitian ini biasanya menggunakan ukuran, jumlah atau frekuensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi OVO berdasarkan model Delone, menemukan elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna OVO, dan membuat saran untuk meningkatkan kualitas aplikasi OVO. Penelitian ini dilakukan di ITB Nobel Indonesia karena aplikasi OVO banyak digunakan oleh mahasiswa Prodi Teknik Pertambangan untuk memenuhi kebutuhan dan mencari informasi [8].



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Peneliti fokus pada enam dimensi utama kesuksesan sistem informasi saat membuat kuesioner untuk analisis aplikasi OVO menggunakan metode Delone Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari pengguna tentang kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak bersih dari aplikasi OVO. Pertanyaan yang diajukan mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan navigasi, keandalan aplikasi, akurasi informasi keuangan,

efektivitas layanan pelanggan, frekuensi penggunaan, tingkat kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan pengguna. Dengan menggunakan metode yang lebih ramah pengguna.

Dalam suatu studi atau analisis, "populasi" merujuk pada keseluruhan orang, objek, atau elemen yang menjadi subjek penelitian. Tergantung pada situasinya, ini dapat berarti banyak hal. Misalnya, dalam bidang demografi, populasi dapat mengacu pada populasi suatu negara atau wilayah secara keseluruhan, sedangkan dalam bidang biologi, populasi dapat mengacu pada sekelompok makhluk dari spesies yang sama yang tinggal di suatu wilayah tertentu. Dalam statistik, hanya sampel yang dapat diakses dan diuji adalah elemen yang memenuhi syarat untuk studi. Dalam berbagai bidang ilmu yang menyelidiki manusia, hewan, atau fenomena alam lainnya, konsep "populasi" sangat penting. Mahasiswa ITB Nobel adalah populasi yang peneliti cari. Terdapat berbagai macam karakteristik responden dan perbedaan tujuan dalam memenuhi kebutuhan informasi melalui aplikasi OVO.

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk penelitian atau analisis. Diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian atau analisis yang dilakukan pada sampel tersebut dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih besar. Pemilihan sampel yang tepat dan representatif dari populasi sangat penting untuk memastikan validitas dan keandalan hasil penelitian. Peneliti pada penelitian ini menghasilkan sampel dengan menggunakan sampel bertujuan "purposive sampling" di mana pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu peneliti. Proses pemilihan berdasarkan syarat yaitu:

- 1) Mahasiswa ITB Nobel Indonesia
- 2) Mahasiswa aktif angkatan 21-23
- 3) Mahasiswa yang pernah atau masih memakai aplikasi OVO
- 4) Tujuan mahasiswa mengakses aplikasi OVO

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Sebagai berikut:

- 1) Kuesioner

Alat penelitian yang disebut kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari responden. Tujuan utama dari kuesioner adalah untuk mengumpulkan data tentang pendapat, sikap, kebiasaan, atau karakteristik lainnya dari subjek penelitian. Kuesioner dapat berupa formulir tertulis, survei online, atau wawancara terstruktur yang menggunakan pertanyaan yang sama untuk setiap peserta. Kuesioner dapat bersifat tertutup, yang berarti bahwa peserta memiliki pilihan untuk memberikan jawaban yang telah ditentukan, atau terbuka, yang berarti bahwa peserta memiliki kebebasan untuk memberikan jawaban mereka sendiri. Dalam proses merancang kuesioner, beberapa elemen penting harus dipertimbangkan. Ini termasuk bahasa pertanyaan yang jelas, apakah pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian, dan apakah pertanyaan membuat kemudahan bagi responden untuk menjawab dengan jujur dan akurat. Kuesioner nantinya akan dibagikan kepada mahasiswa yang menggunakan aplikasi OVO.

- 2) Observasi

Observasi adalah proses sistematis pengamatan dan pencatatan fenomena atau objek tertentu untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang karakteristiknya, perilaku, atau pola yang muncul dari waktu ke waktu. Observasi dilakukan dengan melihat, mendengar, merasakan, atau menggunakan alat bantu pengukuran untuk mengumpulkan data yang relevan. Observasi sering digunakan dalam berbagai bidang, seperti ilmu alam, ilmu sosial, pendidikan, psikologi, dan lain-lain. Harapan peneliti dari pengamatan dan penelitian ini, peneliti bisa menemukan fakta yang dapat mendukung data primer yang dihasilkan. Dengan ini peneliti mengetahui langsung bagaimana para pengguna mengakses aplikasi OVO.

III. HASIL

Hasil penelitian adalah hasil dari perumusan masalah, perumusan hipotesis, pengumpulan data berdasarkan temuan literatur, metode-metode, dan analisis data yang dilakukan pada subjek penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai kesimpulan dan membuat keputusan yang benar.

Sebagaimana disebutkan di bagian sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu penyebaran kuesioner secara online kepada pengguna OVO, yang digunakan secara langsung sebagai media transaksi online. Kuesioner tersebut berjumlah 54. Peneliti mengumpulkan data kuesioner selama kurang lebih dua hari. Berikut adalah gambaran umum tentang hasil pengumpulan data responden berdasarkan usia. Hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18-25	52	96,3%
26-30	2	3,7%
31-35	0	0
Diatas 35 tahun	0	0
Jumlah	54	100%

Berdasarkan data di atas dari 54 responden yang mengisi kuesioner, 52 diantaranya adalah mahasiswa berusia 18-25 tahun dan 2 lainnya mahasiswa berusia 26-30 tahun.

Tabel 2.
Hasil Skor Kualitas Informasi (information Quality)

Variabel	Skor Total Variabel	Variabel	Kategori
X1	423	Kualitas Informasi	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, variabel kualitas informasi (Information Quality) menerima skor total sebesar 423 berdasarkan pada interval 209-214. Skor ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (Information Quality) dianggap baik oleh pengguna atau responden OVO.

Tabel 3.
Hasil Skor Kualitas Sistem (Sistem Quality)

Variabel	Skor Total Variabel	Variabel	Kategori
X2	420	Kualitas Sistem	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel kualitas sistem (System Quality) sebesar 420 berdasarkan pada interval 203-217, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (System Quality) dikategorikan sebagai "Baik". Ini menunjukkan bahwa pengguna atau responden OVO merespon variabel kualitas sistem (System Quality) dengan baik.

Tabel 4.
Hasil Skor Kualitas Layanan (Service Quality)

Variabel	Skor Total Variabel	Variabel	Kategori
X3	349	Kualitas Layanan	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, total skor variabel kualitas sistem (Service Quality) sebesar 594 berdasarkan pada interval 149-200, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dikategorikan sebagai "Baik". Ini menunjukkan bahwa pengguna atau responden OVO merespons variabel Kualitas Layanan (Service Quality) dengan baik.

Tabel 5.
Hasil Skor Kepuasan Pelanggan (User Satisfaction)

Variabel	Skor Total Variabel	Variabel	Kategori
Y	865	Kepuasan Pengguna	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) menerima skor total 865 berdasarkan pada interval 203-245. Skor ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) pada OVO menerima tanggapan yang positif dan positif dari pengguna atau respondennya.

		X1	X2	Total
X1	Pearson Correlation	1	.505**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	55	55	55
X2	Pearson Correlation	.505**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	55	55	55
Total	Pearson Correlation	.855**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Uji Validitas Data Kualitas sistem

Berdasarkan uji Korelasi Pearson diperoleh nilai r observasi item 1 (X1) = 0,855 > 0,266 (r tabel) ; p = 0,000 < 0,05. Dan nilai r observasi item 2 (X2) = 0,880 > 0,266 (r tabel) ; p = 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan kedua item tersebut valid.

		X3	X4	X5	X6	Total
X3	Pearson Correlation	1	.545**	.492**	.248	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.067	.000
	N	55	55	55	55	55
X4	Pearson Correlation	.545**	1	.597**	.459**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X5	Pearson Correlation	.492**	.597**	1	.364**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.000
	N	55	55	55	55	55
X6	Pearson Correlation	.248	.459**	.364**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.067	.000	.006		.000
	N	55	55	55	55	55
Total	Pearson Correlation	.669**	.805**	.738**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Uji Validitas Data Kualitas layanan

Berdasarkan uji Korelasi Pearson diperoleh nilai r observasi item 3 (X_3) = 0,669 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Selanjutnya pada nilai r observasi item 4 (X_4) = 0,805 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Kemudian nilai r observasi item 5 (X_5) = 0,783 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Dan nilai r observasi item 6 (X_6) = 0,802 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan semua item tersebut dianggap valid untuk mengukur data mengenai Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi.

		Correlations				
		X7	X8	X9	X10	Total
X7	Pearson Correlation	1	-.067	-.183	-.145	.287*
	Sig. (2-tailed)		.625	.180	.291	.033
	N	55	55	55	55	55
X8	Pearson Correlation	-.067	1	.519**	.630**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.625		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X9	Pearson Correlation	-.183	.519**	1	.629**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.180	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55	55
X10	Pearson Correlation	-.145	.630**	.629**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.291	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55	55
Total	Pearson Correlation	.287*	.796**	.722**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4. Uji Validitas Data Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji Korelasi Pearson diperoleh nilai r observasi item 7 (X_7) = 0,287 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,03 < 0,05$. Selanjutnya pada nilai r observasi item 8 (X_8) = 0,796 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Kemudian nilai r observasi item 9 (X_9) = 0,722 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Dan nilai r observasi item 10 (X_{10}) = 0,791 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dianggap Valid untuk mengukur data Kepuasan Pelanggan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uji Korelasi Pearson diperoleh nilai r observasi item 1 (X_1) = 0,855 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Dan nilai r observasi item 2 (X_2) = 0,880 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan kedua item tersebut valid. Berdasarkan uji Korelasi Pearson diperoleh nilai r observasi item 3 (X_3) = 0,669 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Selanjutnya pada nilai r observasi item 4 (X_4) = 0,805 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Kemudian nilai r observasi item 5 (X_5) = 0,783 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Dan nilai r observasi item 6 (X_6) = 0,802 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan semua item tersebut dianggap valid untuk mengukur data mengenai Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi. Berdasarkan uji Korelasi Pearson diperoleh nilai r observasi item 7 (X_7) = 0,287 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,03 < 0,05$. Selanjutnya pada nilai r observasi item 8 (X_8) = 0,796 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Kemudian nilai r observasi item 9 (X_9) = 0,722 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Dan nilai r observasi item 10 (X_{10}) = 0,791 > 0,266 (r tabel) ; $p = 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dianggap Valid untuk mengukur data Kepuasan Pelanggan.

Kemudian, berdasarkan hasil uji Korelasi Pearson terhadap data Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan masing-masing pada setiap item $> 0,266$ (r tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Seluruh item dianggap Valid dalam mengukur masing-masing data

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. A. Febrianto, W. H. N. Putra, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 6, Art. no. 6, Jul. 2019.
- [2] M. Lamada, Fathahillah, A. Z. Ifani, and F. Wahyuni, "Analisis Kualitas dan Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan berbasis web menggunakan Teknologi Barcode," *Journal of Embedded Systems, Security and Intelligent Systems*, pp. 15–28, May 2022.
- [3] A. Priatna, J. Yaton, and D. Awalludin, "Aplikasi Model Teori UTAUT 2 Untuk Mengukur Niat Menggunakan OVO di Kab. Karawang," *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 19, no. 1, pp. 25–33, Apr. 2024, doi: 10.35969/interkom.v19i1.344.
- [4] "PENGAMANAN SISTEM INFORMASI PENGGUNA PADA APLIKASI GRANT ME MENGGUNAKAN ADVANCED ENCRYPTION STANDARD | Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab." Accessed: Mar. 19, 2024. [Online]. Available: <https://jurnal.univrab.ac.id/index.php/rabit/article/view/3666>
- [5] N. P. K. Dewi and A. H. Ramli, "E-Service Quality, E-Trust dan E-Customer Satisfaction Pada E-Customer Loyalty dari Penggunaan E-Wallet OVO," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 11, no. 2, pp. 321–338, Aug. 2023, doi: 10.37641/jimkes.v11i2.2000.
- [6] M. Nasereddin, A. ALKhamaiseh, M. Qasaimah, and R. Al-Qassas, "A systematic review of detection and prevention techniques of SQL injection attacks," *Information Security Journal: A Global Perspective*, vol. 32, no. 4, pp. 252–265, Jul. 2023, doi: 10.1080/19393555.2021.1995537.
- [7] A. U. Sarjono, A. Y. S, M. A. Hafidh, R. N. R. Ft, S. A. U, and A. N. Hidayanto, "Factors Influencing Continuance Intention of Complaint Service: A Case Study of QLUE," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, Art. no. 2, Aug. 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1437.
- [8] A. Fahriana, D. Dirwan, and A. Agunawan, "Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Donat Kampar," *Jurnal Manuver : Akuntansi dan Manajemen*, vol. 1, no. 1, Art. no. 1, Mar. 2023.