

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN FLEKSIBELITAS *E-PAYMENT* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN WIFI BUMDESA DI DESA BANJARWUNGU, KABUPATEN  
SIDOARJO**

**Meylani Dwi Lestari**

Program Studi Administrasi Niaga  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[meylanidwilestari@gmail.com](mailto:meylanidwilestari@gmail.com)

**Ni Made Ida Pratiwi**

Program Studi Administrasi Niaga  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[idapradiwi@untag-sby.ac.id](mailto:idapradiwi@untag-sby.ac.id)

**Agung Pudjianto**

Program Studi Administrasi Niaga  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[agung@untag-sby.ac.id](mailto:agung@untag-sby.ac.id)

***ABSTRACT***

*Changes from time to time always progress, both advances in culture, social, economic and technology. Technological progress is one of the conveniences created by humans which plays a very important role in buying and selling activities, changing the system where the system that was originally used, namely conventional, has turned into digital. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Service Quality, E-Payment and Customer Satisfaction variables. This study uses a quantitative method probability approach of the Simple Random Sampling type. The number of samples in the study were 95 respondents. The data collection technique used by researchers is a closed e-questionnaire type. Based on the results of research conducted by researchers related to Service Quality and E-Payment Flexibility on BUMDesa WIFI Customer Satisfaction in Banjarwungu Village, Sidoarjo Regency, it can be concluded that partially, the Service Quality variable has an influence on Customer Satisfaction and the E-Payment variable has an influence on Customer Satisfaction. Simutaneously, Service Quality and E-Payment variables have an influence on Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, E-Payment, Customer Satisfaction.*

## ABSTRAK

Perubahan zaman dari masa ke masa selalu mengalami kemajuan, baik kemajuan pada budaya, sosial, ekonomi dan teknologi. Kemajuan teknologi merupakan salah satu kemudahan yang diciptakan manusia dimana berperan sangat penting dalam kegiatan dan aktivitas jual beli, merubah sistem dimana sistem yang awalnya digunakan yaitu konvensional berubah menjadi digital. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel *Service Quality*, *E-Payment* dan Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan *probability* jenis *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti jenis e-kuesioner tertutup. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait *Service Quality* dan Fleksibilitas *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa secara Parsial, variabel *Service Quality* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan variabel *E-Payment* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan, variabel *Service Quality* dan *E-Payment* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci :** *Service Quality*, *E-Payment*, Kepuasan Pelanggan.

## PENDAHULUAN

Perubahan zaman selalu mengalami kemajuan dalam bidang budaya, sosial, ekonomi, dan teknologi. Salah satu kemudahan yang diciptakan manusia adalah kemajuan teknologi yang sangat penting untuk aktivitas jual beli dan mengubah sistem konvensional menjadi digital. Salah satu contoh teknologi yang ikut berperan dalam kemajuan sektor ekonomi adalah teknologi dalam bidang jual beli, yang mencakup teknologi internet. Internet adalah teknologi informasi yang mampu menghubungkan jaringan banyak orang dan informasi dari seluruh dunia. persentase pengguna internet di Indonesia naik dari 39,6% pada Januari 2012 menjadi 212,9% pada 2023. Hal ini membuat Indonesia dapat dikatakan perkembangan internetnya sangat mudah dalam mengikuti perkembangan secara cepat terutama kelompok – kelompok pengguna internet. Yang dimaksud dari kelompok – kelompok pengguna internet meliputi beberapa sektor antara lain : sektor industri atau perusahaan, sektor ekonomi, sektor ritel dan sektor pemerintah tingkat Desa yaitu BUMDesa. Salah satunya yaitu BUMDesa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo yang menjalankan dalam bidang penyedia internet berupa WIFI.

Mengingat kemajuan yang sangat pesat di berbagai sektor, BUMDesa yang ada di Desa Banjarwungu memulai atau merintis membuat usaha berupa penyedia internet

WIFI yang bekerja sama dengan PT. Global Media Data Prima sebagai penyedia internetnya. Salah satu bentuk inovasi yang sedang dikembangkan yaitu memberikan atau menawarkan fasilitas berupa wifi di setiap rumah yang hampir sama dengan penggunaan WIFI pada umumnya dan tidak lagi menggunakan wifi berjenis voucher hanya cukup membayar tiap bulan seperti wifi pada umumnya. Tentu inovasi yang dilakukan oleh BUMDesa Banjarwungu ini sangat diterima oleh masyarakat desa Banjarwungu, mengingat masyarakat masih mengeluh terhadap sinyal yang ada di Desa. Namun disisi lain ada keluhan masyarakat atau pengguna wifi di Desa Banjarwungu merasa masih kurang puas dalam pelayanan yang diberikan dan kemudahan dalam pembayaran elektronik masih belum jalan sepenuhnya. Banyaknya masyarakat Banjarwungu mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan pembayaran WIFI yang masih menggunakan sistem pembayaran secara tunai di kantor Desa Banjarwungu mengakibatkan kesulitan pembayaran bagi konsumen yang tidak bisa membayar di jam operasional kerja BUMDesa. Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas pelayanan yang mereka terima (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2017:216) Walaupun sudah menerapkan sistem pembayaran non-tunai atau e-payment jenis Bank BPD Jatim terkadang masih keberatan bagi masyarakat atas denda bukan sesama jenis rekening bank. *Electronic Payment* didefinisikan sebagai pertukaran nilai antar pihak dalam transaksi bisnis melalui jaringan teknologi informasi dan komunikasi (Ayo & Ukpere (2017)). Maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan termasuk kemudahan pembayaran agar kepuasan pelanggan terpenuhi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, secara teoritis terpenuhi maka Penulis memilih mengangkat judul penelitian "**Pengaruh *Service Quality* Dan *Fleksibilitas E-Payment* Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi BUMDesa Di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo**".

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif strategi penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel adalah pendekatan probabilitas jenis *simple random sampling* diambil menggunakan rumus slovin.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk Desa Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo yang bergabung pada usaha wifi BUMDesa sebanyak 125 pelanggan. Untuk menentukan besarnya sampel yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2019) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad n = \frac{125}{1+125(0,05)^2} = \frac{125}{1+125(0,0025)} = \frac{125}{1+0,3125} = \frac{125}{1,3125} = 95,23$$

Berdasarkan perhitungan diatas, peneliti menggunakan pembulatan sampel sebanyak 95 responden dengan tingkat kesalahan sampel 5%. Adapun kriteria – kriteria yang ditetapkan sebagai pertimbangan penelitian untuk penentuan responden sebagai berikut :

1. Bersedia menjadi responden penelitian.
2. Masyarakat Banjarwungu yang menggunakan wifi BUMDesa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.
3. Ukuran Mbps pada pengguna wifi.

Skala likert adalah skala dalam jenis data penelitian senantiasa dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi subjek penelitian (Sugiyono,2019). Skala likert bertujuan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu objek yang tingkatannya tersusun Sangat Setuju (5), Setuju (4), Kurang Setuju (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1). Peneliti memperoleh dan mengumpulkan data penelitian ini menggunakan teknik maupun alat pengumpulan berbentuk E-Kuesioner jenis tertutup.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Penelitian

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel		r hitung	r tabel	Kesimpulan
Service Quality	X1.1	0.769	0.200	VALID
	X1.2	0.770	0.200	VALID
	X1.3	0.765	0.200	VALID
	X1.4	0.766	0.200	VALID

	X1.5	0.649	0.200	VALID
	X1.6	0.602	0.200	VALID
E-Payment	X2.1	0.685	0.200	VALID
	X2.2	0.526	0.200	VALID
	X2.3	0.726	0.200	VALID
	X2.4	0.652	0.200	VALID
	X2.5	0.704	0.200	VALID
	X2.6	0.654	0.200	VALID
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0.705	0.200	VALID
	Y.2	0.680	0.200	VALID
	Y.3	0.705	0.200	VALID
	Y.4	0.602	0.200	VALID
	Y.5	0.774	0.200	VALID
	Y.6	0.712	0.200	VALID

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Dari Tabel 1 diatas, disimpulkan bahwa tiap – tiap pernyataan peneliti tentang variabel *Service Quality* (X1), *E-Payment* (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki status valid, karena nilai r hitung (*Pearson Correlation*) diperoleh lebih tinggi dari nilai r tabel sebesar 0.200.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kategori	Kesimpulan
Service Quality (X1)	0.815	0.70	RELIABEL
E-Payment (X2)	0.723	0.70	RELIABEL
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.788	0.70	RELIABEL

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Berdasarkan Tabel 2 diatas, disimpulkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dapat dikatakan reliabel ketika mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* masing – masing variabel lebih dari 0.70 dapat dikatakan tingkat reliabilitas terpenuhi (*sufficient reliability*). Jadi hasil instrument *Service Quality* adalah 0.815, instrument *E-Payment* adalah 0.723, dan instrument Kepuasan Pelanggan 0.788 ketika di uji terus menerus maka uji reliabilitas ini masing – masing variabel dapat dikatakan konsisten atau reliabel.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Analisis Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3,820	2,797		1,366	,175
Service Quality (X1)	,641	,063	,714	10,252	,000
E-Payment (X2)	,195	,095	,143	2,047	,044

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Berdasarkan tabel 3 diatas maka model persamaan regresi linier sebagai berikut menunjukkan bahwa :

$$Y = 3.820 + 0.641 X1 + 0.195 X2$$

Bisa dijelaskan bahwa hasil diperoleh dari persamaan regresi linier berganda seperti berikut ini:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 3.820. Jika nilai variabel Independen (X1 dan X2) dianggap nol atau tetap tidak terjadi adanya perubahan, maka Kepuasan Pelanggan meningkat sebesar 3.820.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Service Quality* (X1) adalah 0.641, yang berarti bahwa jika nilai variabel *Service Quality* (X1) mendapatkan peningkatan. Kenaikan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel *E-Payment* (X2) tetap tidak terjadi perubahan atau konstan, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0.641.
3. Nilai koefisien regresi variabel *E-Payment* (X2) sebesar 0.195 artinya jika nilai variabel *E-Payment* (X2) mendapatkan peningkatan sebesar satu satuan dengan asumsi variabel *Service Quality* (X1) tetap tidak terjadi adanya perubahan atau konstan, maka tingkat dari Kepuasan Pelanggan akan kenaikan sebanyak 0.195.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Parsial (T)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3,820	2,797		1,366	,175
Service Quality (X1)	,641	,063	,714	10,252	,000
E-Payment (X2)	,195	,095	,143	2,047	,044

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Berdasarkan tabel 4 memperoleh hasil uji parsial (t) digunakan untuk mencari nilai t tabel merumuskan berikut:

$$\begin{aligned}
 df &= n - k - 1 \\
 &= 95 - 2 - 1 \\
 &= 92 \\
 &= 1.986
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian ini hasil t tabel dari df 92, dengan tingkatan signifikan 0.05 didapati t tabel sebesar 1.986. Oleh karena hasil dari pengujian sebagai berikut ini :

**1. Hipotesis Pertama :**

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Ha : Terdapat pengaruh antara *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Diketahui bahwa hasil dari t tabel sebanyak 1.986 dan t hitung berbilang 10.252 sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ( $10.252 > 1.986$ ) diperoleh tingkat probabilitas signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal tersebut menandakan bahwa tampak adanya pengaruh antara *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan, yang dipastikan dengan nilai probabilitas signifikan  $< 0.05$  atau hipotesis diterima.

## 2. Hipotesis Kedua :

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di DesaBanjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Ha : Terdapat pengaruh antara *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Diketahui bahwa hasil dari t tabel terbilang 1.986 dan t hitung sebanyak 2.047 dan didapatkan hasil t hitung > t tabel ( $2.047 > 1.986$ ) dengan tingkat probabilitas signifikan terbilang  $0.044 < 0.05$  maka angka probabilitas signifikan diterima artinya hipotesis diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	291,587	2	145,794	65,128	,000 <sup>b</sup>
Residual	205,950	92	2,239		
Total	497,537	94			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian (Y)

b. Predictors: (Constant), E-Payment (X2), Service Quality (X1)

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Pada tabel diatas menunjukkan hasil Uji Simultan (f), untuk mengetahui f tabel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \mathbf{F\ tabel} &= \mathbf{F (k : n - k)} \\ &= \mathbf{F (2 : 95 - 2)} \\ &= \mathbf{F (2 : 93)} \\ &= \mathbf{3.09} \end{aligned}$$

Adapun pengujian hipotesis yang di uji secara bersamaan dalam riset ini sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara *Service Quality* dan *E-Payment* terhadap

Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Ha : Terdapat pengaruh antara *Service Quality* dan *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil dari F tabel dengan probabilitas 0.05 serta df untuk pembilang sebesar 2 dan df untuk penyebut terbilang 93 diperoleh hasilnya sebanyak 3.09. Uji F diterima dan ada pengaruh apabila F hitung lebih besar dari F tabel dan angka probabilitas signifikan < 0.05. Maka ditetapkan bahwa nilai F hitung terbilang 65.128 dan F tabel terbilang 3.09 (F hitung > F tabel = 65.128 > 3.09) melalui nilai signifikan sebesar 0.000 < 0.05 artinya terdapat pengaruh dan hipotesis diterima.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Korelasi (R)**

		Correlation		
		Service Quality (X1)	E-Payment (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Service Quality (X1)	Pearson Correlation	1	,271**	,753**
	Sig. (2-tailed)		,008	,000
	N	95	95	95
E-Payment (X2)	Pearson Correlation	,271**	1	,336**
	Sig. (2-tailed)	,008		,001
	N	95	95	95
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	,753**	,336**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	
	N	95	95	95

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

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Dilihat dari tabel diatas diperoleh hasil uji korelasi (R) memiliki hubungan yang kuat antara *Service Quality* (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) karena *pearson correlation* sebesar 0,753. Selain itu juga, terdapat hubungan lemah antara *E-Payment*

(X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) karena *pearson correlation* 0.336. Oleh karena itu, hasil uji korelasi signifikan dapat dilihat bahwa *Service Quality* (X1) sebesar 0.000 dan *E-Payment* (X2) sebesar 0.001 dengan Kepuasan Pelanggan (Y) ada hubungan secara signifikan karena terdapat hasil nilai signifikan < 0.05.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,836 <sup>a</sup>	,698	,689	1,63213

a. Predictors: (Constant), E-Payment (X2), Service Quality (X1)

Sumber : Data Primer (Diolah Peneliti 2023, SPSS 25)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil nilai Adjusted R Square atau R<sup>2</sup> didapatkan sebesar 0.577 Untuk membuktikan nilai koefisien regresi lebih tinggi maka dapat mencari nilai Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= R^2 \times 100 \\
 &= 0.577 \times 100 \\
 &= 57.7\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) yang diperoleh terbilang 0.577% melihatkan bahwa variabel *Service Quality* dan *E-Payment* sebesar 57.7%, sedangkan untuk sisanya sebesar 41.4% terpengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN HASIL

### 1). Terdapat pengaruh antara *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian, mendapatkan hasil yang dapat dibuktikan bahwa *Service Quality* secara parsial terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggambarkan t hitung lebih besar dari t tabel. Hal tersebut memperlihatkan hipotesis bahwa terdapat pengaruh antara *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Selanjutnya berdasarkan uji instrument menunjukkan bahwa *Service Quality* memperoleh hasil valid karena  $r$  hitung memperoleh nilai lebih besar dari  $r$  tabel dan reliabel karena mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* tiap-tiap variabel lebih besar dari kategori ketentuannya.

Berdasarkan hasil tabulasi, jawaban responden yang sebanding dengan mean tertinggi terdapat pada pernyataan keenam pada indikator *Empathy* (Empati) yaitu responden sangat setuju bahwa pengelola memiliki rasa kepedulian tinggi pada pelanggan yang mempunyai masalah pada wifi maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan mean minimal jawaban responden terdapat pada pernyataan kesatu pada indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) sehingga diharapkan pengelola wifi BUMDesa lebih meningkatkan, membuat inovasi kenyamanan baru maupun menjaga atas ketersediaan tempat parkir luas, kondisi ruangan pembayaran rapi dan bersih agar mempengaruhi Kepuasan Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo lebih besar lagi.

## **2). Terdapat pengaruh antara *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.**

Berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil yang dapat ditunjukkan bahwa *E-Payment* secara parsial terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Diketahui bahwa hasil  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $t$  hitung  $>$   $t$  tabel). Hal tersebut melihatkan bahwa terdapat pengaruh antara *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Selanjutnya berdasarkan uji instrument menunjukkan bahwa *E-Payment* memperoleh hasil yang valid karena  $r$  hitung memperoleh nilai lebih besar dari  $r$  tabel dan reliabel karena *E-Payment* mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel lebih dari standart ketentuannya.

Berdasarkan hasil tabulasi, jawaban responden yang memiliki rata – rata, dengan rata-rata paling tinggi ditemukan pada pernyataan keempat pada indikator Merasa Senang yaitu saya merasa senang atas mudahnya pembayaran metode transaksi *e-payment* sehingga membuat adanya Kepuasan Pelanggan. Sedangkan rata – rata minimal jawaban responden terendah terdapat pada pernyataan keenam indikator penetapan harga yaitu penetapan harga yang diberikan sama dengan harga

kompetitor lain sehingga diharapkan pengelola wifi BUMDesa lebih memperjelas lagi dalam hal rincian agar tidak dibandingkan dengan kompetitor lain untuk menciptakan Kepuasan Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

### **3). Terdapat pengaruh antara *Service Quality* dan *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.**

Berdasarkan hasil penelitian mendapatkan hasil yang dapat ditunjukkan bahwa *Service Quality* dan *E-Payment* secara simultan terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Diketahui bahwa hasil dari F tabel dan probabilitas dengan df untuk pembilang sebanyak dua serta df perolehan dari hasil responden dikurangi penyebut diperoleh hasil. Uji F diterima dan ada pengaruh apabila F hitung > f tabel dan angka probabilitas signifikan. Maka dapat ditarik kesimpulan yang berarti bahwa nilai F hitung dan F tabel ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) serta nilai signifikan sebesar diperoleh hasil kurang dari tingkat kesalahan yang telah ditentukan. Hal ini membuktikan terdapat pengaruh antara *Service Quality* dan *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo.

Jika kepuasan pelanggan Pelanggan wifi BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo merasa nyaman dengan empati yang diberikan oleh pengelola dalam *Service Quality* dan merasa senang dalam kemudahan pembayaran dengan adanya *E-Payment* maka akan timbul perasaan nyaman dan senang akan internet WIFI yang disediakan oleh BUMDesa sehingga Kepuasan Pelanggan inilah yang akan berusaha untuk selalu dijaga oleh pengelola BUMDesa.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan temuan dari hasil penelitian yang telah selesai dilakukan oleh peneliti terkait *Service Quality* dan Fleksibilitas *E-Payment* terhadap Kepuasan Pelanggan WIFI BUMDesa di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa secara Parsial, variabel *Service Quality* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel *E-Payment* secara Parsial terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. yang artinya terdapat pembayaran *e-payment*

lebih fleksibel dan *e-payment* bisa digunakan untuk berbagai pembayaran karena masyarakat merasa puas dengan adanya fitur pembayaran *e-payment*.

Secara Simultan, variabel *Service Quality* dan *E-Payment* terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan kata lain berarti *Service Quality* dan *E-Payment* yang diberikan secara bersama-sama oleh responden pengelola wifi kepada masyarakat desa Banjarwungu akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dibuktikan oleh hasil uji menunjukkan bahwa ada pengaruh dan hipotesis diterima, karena F hitung lebih besar dari f tabel. Dalam uji data dan empiris diperoleh hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* (X1) dan variabel *E-Payment* (X2) yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu variabel *Service Quality* (X1) memperoleh nilai koefisien regresi lebih besar dibandingkan variabel *E-Payment* (X2).

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, & Fardiani, N. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang.
- Asmarani, B. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Bus Harapan Jaya Tulungagung).
- Bernarto, I., Wilson, N., & Suryawan, I. N. (2019). Pengaruh *Website Design Quality*, *Service Quality*, *Trust* dan *Satisfaction* Terhadap *Repurchase Intention* (Studi Kasus: tokopedia.com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i1.1987>
- Darmanto, R. F., & Ariyanti, A. (2020). Peranan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara. 22(1). <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i1.383>
- Ernanda, D. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere*, *Hedonic Motive* dan *Service Quality* terhadap Keputusan Pembelian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(10).
- Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Vol. 2).
- Hariyanto, K. (n.d.). Analisa Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Loyalty* Konsumen Restaurant Boncafe Manyar Kertoarjo Surabaya dengan Customer Satisfaction sebagai Variable Intervening.
- Janita, I., Suharyono, S., & Kusumawati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan

- (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol.*
- Kresna. (2021, July 13). *Kualitas Layanan (Service Quality)* (skripsi dan tesis). <https://konsultasiskripsi.com/2021/07/13/kualitas-layanan-service-quality-skripsi-dan-tesis-3/>
- Mubasyiroh, I., Nasution, U. C., & Pujiyanto, A. (2019). analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada CV. Fastprint Indonesia, JL. Manyar Kertoarjo VII no. 36 Surabaya).
- Namira, L. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat UMKM di Kota Padang Menggunakan *E-Payment* sebagai Metode Pembayaran. *Owner*, 6(1), 212–224. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.553>
- Nanda. (2021, January 22). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur*. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw Hill. <https://books.google.co.id/books?id=rjGWQgAACAAJ>
- Pasaribu, Z. A., & Siregar, O. M. (2022). Pengaruh *Consumer Trust* dan *E-Payment* terhadap Brand Trust pada Pengguna Tokopedia bagi Mahasiswa di Kota Medan. *JOSR: Journal of Social Research Mei*, 2022(6), 586–596. <http://https://ijsr.internationaljournalabs.com/index.php/ijsrhttp://ijsr.internationaljournalabs.com/index.php/ijsr>
- Pereira, D., Ni Gusti Ketut Giantari, & dkk. (2018). Pengaruh *Service Quality* terhadap *Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Koperasi Dadirah Dili Timor-Leste.
- Puryanto, G., Maruta, I. A., & Nasution, U. C. (2021). Analisa Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/5869>
- Rachmawati, Y., Tjahjono, E., & Pratiwi, N. M. I. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi pada CV. Armanda Nusantara. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/2273>
- Rahmah, C. A., Ritonga, H. M., & Nurmasari, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda Idk 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*.
- Rikia, R., & Riptiono, S. (2021). Pengaruh *Utilitarian Value* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Untuk Meningkatkan *Repurchase Intention* (Studi Kasus pada Konsumen BUMDes Mapan Mart Karang Sari Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>

- Safitri, E. D., Ida Pratiwi, N. M., & Maduwinarti, A. (2021). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Desain Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya.
- Sari, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang.
- Sari, N. K., & Hasibuan, N. H. (2019). Pengaruh Kedisiplinan, Rasa Percaya Diri, Dan Kecerdasan Logis Matematis Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa.
- Shobri, H., Silalahi, R., & dkk. (2022). Pengaruh e-payment terhadap keputusan Konsumtif studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 45–55.
- Sudana, I. K., Yesy Anggreni, N. L. P., & Eka Indrawan, I. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). 22(2), 555–561. <https://doi.org/DOI:10.5281/zenodo.5574445>
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&d dan Penelitian Pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T.-P., & Turban, D. C. (2019). *Electronic Commerce A Managerial and Social Networks Perspective* (8th ed.). <http://www.springer.com/series/10099>
- Yunitasari, E., Maduwinarti, A., & Mulyati, A. (2022). Pengaruh *E-Payment* dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shoppe Food di Kota Surabaya. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. 2(1).