

INTISARI

Pada kondisi pandemi covid-19 ini semua serba dibatasi karena adanya kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah guna untuk meminimalisir penyebaran virus corona. Salah satunya dengan menjaga jarak dan mengurangi interaksi dengan orang. Termasuk dalam kegiatan pembelajaran di dunia pendidikan yang ikut terdampak juga. Alternatif yang dipilih dalam melakukan kegiatan pembelajaran hingga saat ini adalah dengan menggunakan aplikasi telekonferensi agar proses pembelajaran tidak terhenti begitu saja. Sehingga belajar secara daring lebih diprioritaskan untuk saat ini. Dalam menggunakan aplikasi tentu berbeda-beda dan salah satunya adalah menggunakan aplikasi *Zoom Cloud meetings*. Aplikasi *Zoom* banyak dipilih pengguna sebagai salah satu sarana dalam kegiatan belajar mengajar sehingga popularitasnya pun kian meningkat seiring dengan meningkatnya pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik aplikasi *Zoom* terhadap kepuasan pelanggan sebagai sarana pembelajaran online.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan dimensi pada variabel Kualitas layanan elektronik yakni *Efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3), dan *privacy* (X4) sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Jumlah sampel sebanyak 130 responden yang diperoleh dengan metode *purposive sampling*. Kriterianya adalah masyarakat terutama untuk pelajar, mahasiswa, guru maupun dosen yang menggunakan aplikasi *zoom* yang digunakan dalam proses kegiatan belajar mengajar dalam kurun waktu minimal 1 tahun yang lalu yang tidak ada terbatas wilayah namun berada dalam satu negara. Data dikumpulkan melalui kuisisioner *google form*. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS dan *Microsoft Excel* dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan sebagai sarana belajar online dengan aplikasi *Zoom*. Pada hasil analisis regresi berganda ditunjukkan hasil nilai signifikansi *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3), dan *privacy* (X4) secara simultan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai *f* hitung sebesar $24,406 > f$ tabel 2,45 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik aplikasi *Zoom* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan elektronik, kepuasan pelanggan, aplikasi *Zoom Cloud Meetings*

ABSTRACT

In the conditions of Covid-19 pandemic, everything is completely limited because of policies carried out by government to minimize spread of corona virus. One of policies is keeping a distance and reducing interactions with people. Including in learning activities also affected. Alternative choice in learning activities is use teleconferencing application, so learning process does not stop. Nowday, online learning is prioritized. One of the application for online learning is Zoom Cloud meetings application. Zoom application has been chosen by many users for teaching and learning activities, so popularity of Zoom increasing along with increasing number of users. The purpose of this study is determine the effect of Zoom application electronic service quality on customer satisfaction as online learning.

This research is a quantitative research with dimensions on the variable quality of electronic services, namely Efficiency (X1), fulfillment (X2), system availability (X3), and privacy (X4) as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable (Y). Number of samples of 130 respondents obtained by purposive sampling method. Criteria are for the society, especially for students, teachers and lecturers who use the zoom application which use in process of teaching and learning activities within a period of at least 1 year ago which is not limited in areas but is in one country. Data were collected through a google form questionnaire. Data were processed using SPSS and Microsoft Excel applications with multiple regression analysis. The results of the research simultaneously show that there is an influence between quality of electronic services on customer satisfaction as a means of online learning with the Zoom application. The results of multiple regression analysis show the results of the significance value of efficiency (X1), fulfillment (X2), system availability (X3), and privacy (X4) simultaneously of $0.000 < 0.05$ and the calculated f value of $24.406 > f \text{ table } 2.45$ which shows that the quality of the Zoom application electronic services has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: electronic service quality, customer satisfaction, Zoom Cloud Meetings application