

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN SISTEM *ELECTRONIC DATA CAPTURE* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS *MERCHANT*

IMPROVING SERVICE QUALITY ON ELECTRONIC DATA CAPTURE SYSTEM TO IMPROVE MERCHANT LOYALTY

Theodorus Sendjaja¹, Rosita Kawandari²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Keuangan Perbankan dan Informatika Asia Perbanas
Jl. Perbanas, Karet Kuningan, Setiabudi, Jakarta 12940
Email : theodorus.sendjaja@perbanas.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan instrumen sebagai acuan pengukuran kualitas layanan sistem EDC dari acquirer untuk meningkatkan loyalitas merchant. Dimensi-dimensi instrumen SERVQUAL yaitu reliability, assurance, tangible, responsiveness dan empathy diadaptasi untuk menghasilkan instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC dengan 4 dimensi sebagai berikut: business attentiveness; business availability; system dependability; credibility. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam loyalitas merchant sehingga acquirer perlu mengukur kualitas layanan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor kualitas layanan sistem EDC (electronic data capture) meningkatkan loyalitas merchant. Indikator-indikator instrumen pengukuran harus selalu disesuaikan dengan perkembangan bisnis sistem EDC sehingga akurasi instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC akan terjaga.

Keywords: Electronic Data Capture, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This study aims to produce instruments as a reference for measuring the quality of EDC system services from the acquirer to increase merchant loyalty. The dimensions of the SERVQUAL instruments namely reliability, assurance, tangible, responsiveness and empathy are adapted to produce EDC system quality measurement instruments with 4 dimensions as follows: business attentiveness; business availability; system dependability; credibility. Service quality is an important factor in merchant loyalty, so acquirers need to measure service quality to find out how the service quality factors of an EDC (electronic data capture) system can increase merchant loyalty. The indicators of measurement instruments must always be adjusted to the business development of the EDC system so that the accuracy of the measurement instruments of the EDC system's service quality will be maintained.

Keywords: Electronic Data Capture, Service Quality

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem pembayaran menjadikan kartu dan pembayaran elektronik menggantikan uang tunai dan cek dalam bertransaksi (Efraim Turban, David King, Jae Kyu Lee, Ting-Peng Liang, 2015). Sistem EDC (*electronic data capture*) digunakan sebagai salah satu sistem dalam pembayaran elektronik menggunakan kartu.

Untuk meningkatkan loyalitas *merchant*, *acquirer* bersaing pada ketiga aspek sistem EDC yaitu harga, produk dan layanan. Persaingan bisnis yang tetap memberikan profit adalah tidak bersaing pada harga namun dengan meningkatkan kualitas

layanan sehingga memberikan kepuasan *merchant* yang berimplikasi pada loyalitas (Mussina, Albekova, & Shakirova, 2018).

Persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan, kualitas produk dan harga selain faktor-faktor situasional dan personal mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berimplikasi pada loyalitas (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991). Pelanggan melakukan evaluasi kualitas layanan yang mereka terima dengan membandingkan ekspektasi dan persepsi layanan dalam 10 dimensi: *tangible; reliability; responsiveness; communication; credibility; security; competence; courtesy; understanding /knowing*

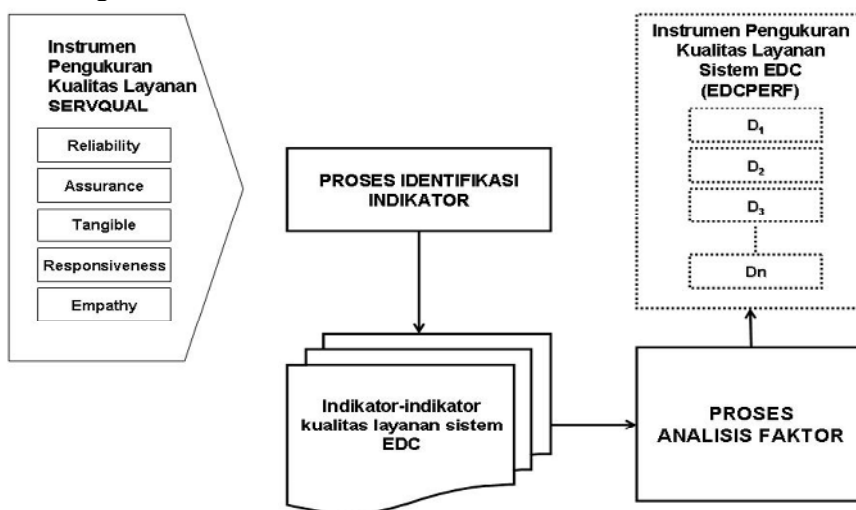
customers;access. Kesepuluh dimensi ini diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga menghasilkan lima dimensi kualitas layanan umum yang dikenal sebagai dimensi *SERVQUAL*: *reliability*; *assurance*; *tangible*; *responsiveness*; *empathy*. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Industri perbankan yang sarat dengan pelayanan sangat penting untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, karena itu *acquirer* perlu untuk mengetahui kualitas layanan sistem EDC yang dipersepsikan oleh *merchant*. Pengukuran kualitas layanan yang dipersepsikan oleh *merchant* perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan sistem EDC dari *acquirer*. Pengukuran kualitas layanan sistem EDC memerlukan instrumen pengukuran yang sesuai. Tidak adanya instrumen pengukuran yang sesuai mengakibatkan kualitas layanan sistem EDC yang dipersepsikan *merchant* tidak dapat diukur, sehingga *acquirer* mengalami kesulitan untuk

mengembangkan kualitas layanan sistem EDC untuk meningkatkan loyalitas *merchant*.

METODE

Dimensi-dimensi dari instrumen pengukuran kualitas layanan *SERVQUAL* yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *responsiveness* dan *empathy* ditentukan sebagai dasar pengidentifikasian indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC. Proses indentifikasi ini menghasilkan indikator-indikator atau faktor-faktor kualitas layanan sistem EDC yang akan dianalisis dengan metode statistik multivariat untuk menghasilkan instrumen pengukuran kualitas layanan yang sesuai dengan sistem EDC. Rerangka konsep penelitian pengembangan instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC digambarkan penulis pada Gambar 1.



Gambar 1. Rerangka Konsep

Penelitian dilakukan pada Bank “ABC” sebagai salah satu *acquirer* system pembayaran menggunakan kartu di Indonesia menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan dalam penelitian dengan melakukan survei pada periode 1 Mei – 31 July 2019 terhadap *merchant-merchant* Bank “ABC” mengenai kualitas layanan sistem EDC yang diharapkan. Data-data sekunder dikumpulkan dengan mengolah data-data transaksi bisnis *acquiring* Bank “ABC”.

Identifikasi Indikator Kualitas Layanan Sistem EDC

Proses identifikasi indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC berdasarkan masalah-masalah layanan sistem EDC yang sering terjadi di *merchant* atau dianggap penting oleh penulis. Lima dimensi umum *SERVQUAL* yaitu: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy*

telah ditentukan sebagai faktor-faktor kualitas layanan sistem EDC yang digunakan untuk mengembangkan indikator-indikator dalam penelitian ini.

Reliability

Hasil identifikasi indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC Bank “ABC” berdasarkan dimensi *reliability* adalah kehandalan, kecepatan pengolahan transaksi, fiturbisnis, keamanan dan kesesuaian pembayaran.

Assurance

Hasil identifikasi indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC Bank “ABC” berdasarkan dimensi *assurance* adalah jujur, kemampuan, pemahamanbisnis, operasional dan sopan.

Tangible

Hasil identifikasi indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC Bank “ABC” berdasarkan dimensi *tangible* adalah canggih, rapi, jarak kantor BANK “ABC”, dan dukungan materi.

Responsiveness

Hasil identifikasi indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC Bank “ABC” berdasarkan dimensi *responsiveness* adalah

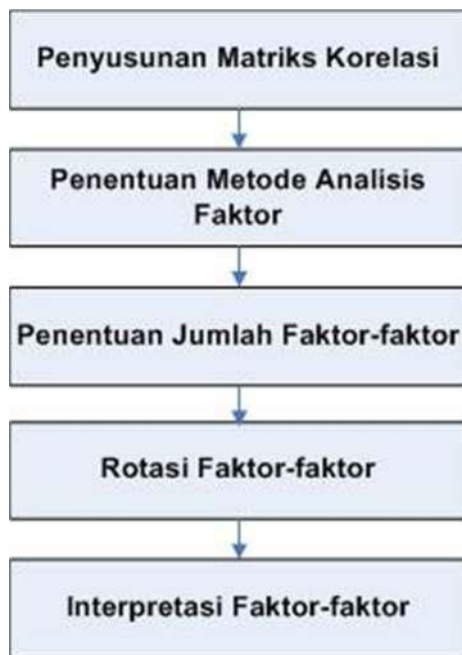
layanan pasangbaru, mudah dihubungi, sigap dan penyelesaian masalah.

Empathy

Hasil identifikasi indikator-indikator kualitas layanan sistem EDC Bank “ABC” berdasarkan dimensi *empathy* adalah perhatian, layanan fleksibel, mendengarkan dan kepedulian.

Proses Analisis Faktor

Proses analisis faktor yang digunakan dalam penelitian ini pada Gambar 2.



Gambar 2. Proses Analisis Faktor

HASIL PENELITIAN

Survei dijalankan secara serentak dengan mengirim kuesioner terhadap *merchant-merchant*

yang telah dipilih pada masing-masing kota. Kuesioner yang kembali, terisi baik dan dapat diolah ada pada Tabel 1.

Tabel 1. Survei Merchant per Kota

Kota	Kuesioner dikirim	Kuesioner terisi baik	Kuesioner diolah
Jakarta	288	281	240
Bandung	38	38	32
Surabaya	38	36	32
Kuta	29	29	24
Yogyakarta	19	17	16
Batam	19	19	16
Medan	19	19	16
Semarang	10	10	8
Makassar	10	10	8
Palembang	10	10	8

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis faktor, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Pada penelitian ini validitas instrumen diuji terhadap 60 sampel dengan hasil pada Tabel 2. Hasil Uji Validitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Validitas
Kehandalan	0,502	0,254	Valid
Kecepatan pengolahan transaksi	0,544	0,254	Valid
Fiturbisnis	0,547	0,254	Valid
Keamanan	0,651	0,254	Valid
Kesesuaian pembayaran	0,649	0,254	Valid
Jujur	0,649	0,254	Valid
Kemampuan	0,805	0,254	Valid
Pemahaman bisnis	0,703	0,254	Valid
Operasional	0,569	0,254	Valid
Sopan	0,714	0,254	Valid
Canggih	0,613	0,254	Valid
Rapi	0,574	0,254	Valid
Jarak kantor BANK "ABC"	0,723	0,254	Valid
Dukungan materi	0,621	0,254	Valid
Layanan pasang baru	0,589	0,254	Valid
Mudah dihubungi	0,612	0,254	Valid
Sigap	0,631	0,254	Valid
Penyelesaian masalah	0,603	0,254	Valid
Perhatian	0,594	0,254	Valid
Layanan flexibel	0,745	0,254	Valid
Mendengarkan	0,747	0,254	Valid
Kepedulian	0,718	0,254	Valid

Hasil perhitungan korelasi *Pearson's Product Moments* seluruh variabel memiliki t hitung > t tabel yang menunjukkan memiliki validitas yang baik, yang berarti koefisien relasi yang didapat bias digunakan untuk generalisasi atau mewakili populasi. Uji reliabilitas alat ukur dengan satu kali pengukuran menggunakan metode *Cronbach Alpha* memberikan nilai $\alpha = 0,927$. Hasil $\alpha > 0,6$ menunjukkan instrumen pengukuran memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil Penyusunan Matriks Korelasi

Penyusunan matriks korelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi pada setiap variabel yang diukur dengan menggunakan metode *Bartlett's Test of Sphericity*. Saat penyusunan matriks korelasi dilakukan uji *Bartlett's Test of Sphericity* dan uji statistik *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* yang memberi pada Tabel 3. Hasil Uji KMO-MSA dan *Bartlett's Test*.

Tabel 3. Hasil Uji KMO-MSA dan Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,789
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.367
	Df	231
	Sig.	0,000

Bartlett's Test of Sphericity memberikan nilai statistik *chi-square* yang tinggi sebesar 6.367 menunjukkan variabel-variabel yang akan dianalisis faktor saling berkorelasi. Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* sebesar 0,789

menunjukkan kecukupan sampling karena > 0,5. Hasil *Bartlett's Test of Sphericity* dan *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* menunjukkan syarat-syarat awal pengukuran dengan metode analisis faktor telah terpenuhi.

Hasil Proses Penentuan Jumlah Faktor

Analisis faktor dengan metode *Principal Component Analysis* menghasilkan *initial eigen values* seperti pada Tabel 4.

Table 14. Hasil Initial Eigen values

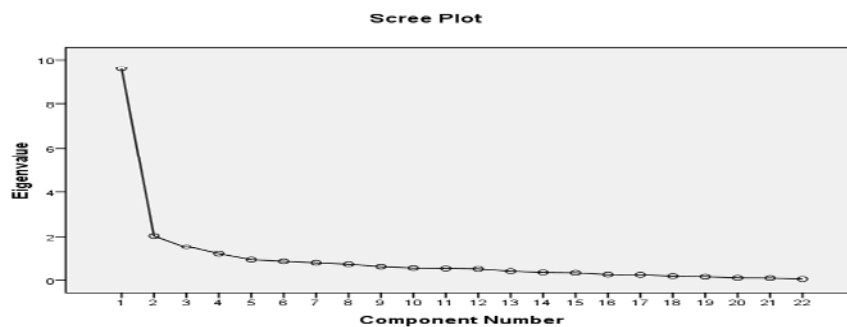
Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,568	43,489	43,489
2	2,044	9,290	52,779
3	1,525	6,932	59,711
4	1,189	5,405	65,116
5	0,920	4,184	69,300
6	0,845	3,842	73,142
7	0,781	3,549	76,690
8	0,715	3,252	79,942
9	0,611	2,778	82,720
10	0,548	2,490	85,210
11	0,527	2,395	87,605
12	0,508	2,309	89,914
13	0,407	1,849	91,763
14	0,353	1,604	93,367
15	0,333	1,516	94,883
16	0,257	1,167	96,050
17	0,247	1,122	97,172
18	0,188	0,856	98,028
19	0,165	0,748	98,776
20	0,110	0,498	99,274
21	0,101	0,461	99,735
22	0,058	0,265	100,000

Initial eigen values untuk setiap komponen faktor mengindikasikan varians total yang dimilikinya. Total varians yang dihitung untuk semua komponen akan berjumlah 22 sama dengan jumlah indikator variabel awal. Komponen kesatu memiliki varians sebesar 9,568 atau $9,568/22=43,489\%$ dari total varians. Komponen kedua memiliki varians 2,044 atau $2,044/22=9,29\%$ dari total varians dan seterusnya.

Proses penentuan jumlah faktor-faktor dalam penelitian ini menggunakan pendekatan utama berdasarkan nilai *eigenvalue*. Faktor-faktor yang memiliki nilai *eigenvalue* > 1 akan dipertahankan. Pada Tabel 5. Komponen dengan Eigen values >1 ada 4 komponen faktor yang memiliki nilai *eigenvalue* > 1 dengan persentase kumulatif varians adalah sebesar 65,116% melebihi 60% batas minimum persentase kumulatif varians yang direkomendasikan.

Tabel 5. Komponen dengan Eigen values > 1

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,568	43,489	43,489
2	2,044	9,290	52,779
3	1,525	6,932	59,711
4	1,189	5,405	65,116



Gambar 3. HasilScreePlot

Scree Plot yang dihasilkan ada Gambar 3. Hasil Scree Plot, juga mendukung jumlah komponen faktor. Bentuk dari plot digunakan untuk menentukan jumlah faktor. Plot akan menampilkan perbedaan yang jelas antar factor melalui tingkat kecuraman slope. Komponen satu

sampai empat memiliki tingkat kecuraman slope yang cukup besar. Berdasarkan pendekatan nilai *eigenvalues*, persentase kumulatif varians dan *scree plot* diperoleh 4 komponen faktor yang dipertahankan dalam matriks komponen dalam Tabel 6

Tabel6. Matriks Komponen Penelitian

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Ass07	0,817			
Emp21	0,780			
Emp22	0,766			
Ass10	0,749			
Emp20	0,746			
Ass08	0,731			
Tan13	0,727			
Rel05	0,679			
Ass06	0,677			
Rel04	0,664			
Res17	0,640	-0,563		
Emp19	0,635			-0,506
Tan11	0,634			
Tan12	0,624			
Rel03	0,602			
Res15	0,602			
Ass09	0,590			
Tan14	0,585			
Res16	0,583			
Rel02	0,501			
Res18	0,582	-0,615		
Rel01			0,551	

Hasil Rotasi Faktor-faktor

Rotasi keempat komponen faktor menggunakan prosedur *varimax* dengan iterasi sebanyak 25 kali

dan hanya menampilkan komponen dengan nilai absolut lebih besar dari 0,5 menghasilkan matriks hasil rotasi pada Tabel 7

Tabel 7. Hasil Rotasi Matrik Komponen

	Rotated Component Matrix ^a			
	Component			
	1	2	3	4
Emp19	0,805			
Rel05	0,776			
Tan12	0,644			
Emp21	0,605			
Ass08	0,541			
Emp22	0,532			
Ass07				
Ass10				
Res18		0,872		
Res16		0,815		
Res17		0,797		
Emp20		0,528		
Rel01			0,779	
Rel02			0,736	
Tan11			0,613	0,543
Tan14			0,562	
Rel04	0,516		0,544	
Rel03			0,515	
Tan13				
Ass06				0,784
Ass09				0,784
Res15				0,586

Factor loading mengidentifikasi korelasi antara variabel dengan faktor yang bersangkutan. Semakin tinggi *factor loading* berarti semakin erat hubungan antara variabel dengan faktor tersebut. Pada penelitian ini ada beberapa variabel yang dikeluarkan karena *factor loading* tidak melewati angka pembatas 0,5 yaitu:

- a. Ass07: Kemampuan
- b. Ass10: Sopan
- c. Tan13: Jarak kantor BANK “ABC”

Ketiga variabel ini dapat dikeluarkan karena memiliki peran yang kecil terhadap komponen faktor kualitas layanan *acquirer*. Dengan dikeluarkannya variabel-variabel yang memiliki peran kecil maka tersisa 19 variabel yang tersebar dalam 4 komponen faktor. Varians dari masing-masing komponen faktor setelah rotasi ada pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Varians Komponen Faktor setelah Rotasi

Component	% Variance Before Rotation	% Variance After Rotation
1	43,489	18,970
2	9,290	15,996
3	6,932	15,659
4	5,405	14,492

Variabel-variabel yang menempati lebih dari 1 komponen faktor akan menimbulkan bias saat dilakukan interpretasi, sehingga perlu ditentukan 1 komponen faktor yang memiliki relasi paling kuat dengan variabel tersebut. Beberapa variabel yang menempati lebih dari 1 komponen faktor adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Tan11 (canggih) ada di komponen faktor 2 dan 3, karena *factor loading* komponen faktor 3

lebih besar maka masuk dalam komponen faktor 3.

- b. Variabel Rel04 (keamanan) ada di komponen faktor 1 dan 3, karena *factor loading* komponen faktor 3 lebih besar maka masuk dalam komponen faktor 3.

Matriks rotasi faktor setelah dikeluarkan variabel yang menempati lebih dari 1 komponen faktor pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Akhir Rotasi Matriks Komponen

	Rotated Component Matrix ^a			
	Component			
	1	2	3	4
Emp19	0,805			
Rel05	0,776			
Tan12	0,644			
Emp21	0,605			
Ass08	0,541			
Emp22	0,532			
Ass07				
Ass10				
Res18		0,872		
Res16		0,815		
Res17		0,797		
Emp20		0,528		
Rel01			0,779	
Rel02			0,736	
Tan11			0,613	
Tan14			0,562	
Rel04			0,544	
Rel03			0,515	
Tan13				
Ass06				0,784
Ass09				0,784
Res15				0,586

Hasil Interpretasi Faktor-faktor

Variabel-variabel hasil rotasi yang sudah dikelompokkan dalam 4 komponen faktor pada Tabel 10.

Tabel 10. Faktor-Faktor Hasil Rotasi Matriks Komponen

No	Variabel Indikator	Factor Loading	Komponen Faktor	% Varians
1	Emp19: Perhatian	0,805	FAKTOR 1	18,9
2	Rel05: Kesesuaian pembayaran	0,776		
3	Tan12: Rapi	0,644		
4	Emp21: Mendengarkan	0,605		
5	Ass08: Pemahaman bisnis	0,541		
6	Emp22: Peduli	0,532		
7	Res18: Penyelesaian masalah	0,872	FAKTOR 2	15,9
8	Res16: Mudah dihubungi	0,815		
9	Res17: Sigap	0,797		
10	Emp20: Layanan fleksibel	0,528		
11	Rel01: Kehandalan	0,779	FAKTOR 3	15,6
12	Rel02: Kecepatan pengolahan transaksi	0,736		
13	Tan11: Modern	0,613		
14	Tan14: Dukunganmateri	0,562		
15	Rel04: Keamanan	0,544		
16	Rel03: Fitur bisnis	0,515		
17	Ass06: Jujur	0,784	FAKTOR 4	14,5
18	Ass09: Operasional	0,784		
19	Res15: Layanan pasang baru	0,586		

Keempat komponen faktor yang diperoleh dari hasil reduksi akandiinterpretasisesuai dengan indikator-indikator yang ada dalam satu kelompok. Interpretasi ini bersifat subyektif namun tetap mengacu pada definisi yang umum berlaku.

Interpretasi Komponen Faktor 1

Komponen faktor 1 memiliki varians sebesar 18,9% atau berarti berkontribusi terhadap kualitas layanan sistem EDC sebesar 18,9%. Ada 6 variabel indikator yang masuk dalam komponen faktor 1 yaitu: perhatian; kesesuaianpembayaran; rapi; mendengarkan; pemahamanbisnis, kepedulian. Keenam variabel indikator dalam komponen faktor 1 diinterpretasi penulis sebagai dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan *Business Attentiveness* atau Perhatian Bisnis.

Interpretasi Komponen Faktor 2

Komponen faktor 2 memiliki varians sebesar 15,9% atau berarti berkontribusi terhadap kualitas layanan sistem EDC sebesar 15,9%. Ada 4 variabel indikator yang masuk dalam komponen faktor 2 yaitu: penyelesaianmasalah; mudahdihubungi; sigap; layananfleksibel. Keempat variabel indikator dalam komponen faktor 2diinterpretasi penulis sebagai dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan *Business Availability* atau Ketersediaan Bisnis.

Interpretasi Komponen Faktor 3

Komponen faktor 3 memiliki varians sebesar 15,6% atau berarti berkontribusi terhadap kualitas layanan sistem EDC sebesar 15,6%. Ada 6 variabel indikator yang masuk dalam komponen faktor 3 yaitu: kehandalan; kecepatanpengolahantransaksi; canggih; dukunganmateri; keamanan; fiturbisnis. Keenam variabel indikator dalam komponen faktor 3 diinterpretasi penulis sebagai dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan *System Dependability* atau Kehandalan Sistem.

Interpretasi Komponen Faktor 4

Komponen faktor 4 memiliki varians sebesar 14,5% atau berarti berkontribusi terhadap kualitas layanan sistem EDC sebesar 14,5%. Ada 3 variabel indikator yang masuk dalam komponen faktor 4 yaitu: jujur; operasional; layanan pasang baru. Ketiga variable indicator dalam komponen faktor 4 diinterpretasi penulis sebagai dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan *Credibility* atau Kredibilitas.

Instrumen Pengukuran Kualitas Layanan Sistem EDC

Hasil interpretasi faktor-faktor menghasilkan instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC dengan dimensi-dimensi dalam Tabel 11.

Tabel 11. Instrumen Pengukuran Kualitas Layanan Sistem EDC

Dimensi	Keterangan	Indikator
<i>Business Attentiveness</i>	Perhatian yang tulus, ramah dan menyenangkan dari <i>acquirer</i> yang memiliki pegawai rapi/ bersih dengan kepedulian, mendengarkan serta memahami keinginan/ kebutuhan bisnis <i>merchant</i> secara khusus dan personal. <i>Acquirer</i> melakukan pembayaran sesuai transaksi bisnis yang ada di <i>merchant</i> .	1. Perhatian. 2. Kesesuaian pembayaran. 3. Rapi. 4. Mendengarkan. 5. Pemahaman bisnis. 6. Kepedulian
<i>Business Availability</i>	Layanan sistem EDC dari <i>acquirer</i> yang sigap dan cepat menyelesaikan masalah untuk memberikan jaminan ketersediaan bisnis <i>merchant</i> dengan waktu layanan yang fleksibel.	1. Penyelesaian masalah. 2. Mudah dihubungi. 3. Sigap. 4. Layanan fleksibel.
<i>System Dependability</i>	Sistem EDC yang handal, cepat, aman dan modern berfungsi sesuai yang dijanjikan <i>acquirer</i> dengan didukung fitur-fitur serta materi yang memenuhi kebutuhan bisnis <i>merchant</i> .	1. Kehandalan. 2. Kecepatan pengolahan transaksi. 3. Canggih. 4. Dukungan Materi. 5. Keamanan. 6. Fitur bisnis.
<i>Credibility</i>	Personel <i>acquirer</i> yang jujur dan dapat dipercaya oleh <i>merchant</i> dengan memiliki pengetahuan, kemampuan yang baik dalam menjelaskan layanan sistem EDC serta cepat memenuhi kebutuhan pemasangan baru.	1. Jujur. 2. Operasional. 3. Pemasangan baru.

KESIMPULAN

Penelitian menghasilkan instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC dengan 19 indikator kualitas layanan sistem EDC dalam dimensi-dimensi sebagai berikut:

- Business Attentiveness* atau Perhatian Bisnis yaitu kualitas layanan sistem EDC dengan perhatian yang tulus, ramah dan menyenangkan dari *acquirer* yang memiliki pegawai rapi/ bersih dengan kepedulian, mendengarkan serta memahami keinginan/ kebutuhan bisnis *merchant* secara khusus dan personal. *Acquirer* melakukan pembayaran sesuai transaksi bisnis yang ada di *merchant*.
- Business Availability* atau Ketersediaan Bisnis yaitu kualitas layanan sistem EDC dari *acquirer* yang sigap dan cepat menyelesaikan masalah untuk memberikan jaminan ketersediaan bisnis *merchant* dengan waktu layanan yang fleksibel.
- System Dependability* atau Keandalan Sistem yaitu kualitas layanan sistem EDC yang handal, cepat, aman dan modern berfungsi sesuai yang dijanjikan *acquirer* dengan didukung fitur-fitur serta materi yang memenuhi kebutuhan bisnis *merchant*.
- Credibility* atau Kredibilitas adalah kualitas layanan sistem EDC oleh personel *acquirer* yang jujur dan dapat dipercaya oleh *merchant*

dengan memiliki pengetahuan, kemampuan yang baik dalam menjelaskan layanan sistem EDC serta cepat memenuhi kebutuhan pemasangan baru.

Dimensi-dimensi dalam instrument pengukuran kualitas layanan EDC yaitu *business attentiveness*, *business availability*, *system dependability* dan *credibility* menjadi dasar pengembangan kebijakan layanan berkualitas *acquirer*. Indikator-indikator instrumen pengukuran harus selalu disesuaikan dengan perkembangan bisnis sistem EDC sehingga akurasi instrumen pengukuran kualitas layanan sistem EDC akan terjaga.

REFERENSI

- Efraim Turban, David King, Jae Kyu Lee, Ting-Peng Liang, D. C. T. (2015). *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective (Springer Texts in Business and Economics)*. Retrieved from <https://london.ac.uk/sites/default/files/study-guides/electronic-commerce.pdf>
- Mussina, A., Albekova, S., & Shakirova, J. (2018). Pricing mechanism of banking products. *European Research Studies Journal*, 21, 665–677.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988).
A Multiple Item Scale for Measuring
Consumer Perceptions of Service Quality.
Journal of Retailing, 64(1), 12–37.
[https://doi.org/10.1016/S0148-
2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991).
Understanding Customer Expectations of
Service Understanding Customer
Expectations of Service Parasuraman , A . ;
Berry , Leonard L . ; Zeithaml , Valarie A .
Sloan Management Review, 32(3), 39.