



# STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CEISA PADA PERUSAHAAN LOGISTIK



Wafi Rabbani Rayansa | Edhie Budi Setiawan  
Marthaleina Ruminda Sitorus

# STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CEISA PADA PERUSAHAAN LOGISTIK

Meningkatnya peran teknologi informasi dan komunikasi pada bisnis logistik, perusahaan logistik memiliki tujuan dan strategi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan layanan teknologi informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna maupun perusahaan.

Buku ini menjelaskan mengenai pengaruh kepercayaan pengguna, kepuasan pengguna serta analisis kualitas situs yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap aplikasi CEISA. Selain itu, ditemukan bahwa Kepuasan Pengguna mempengaruhi tingkat Kepercayaan pengguna sehingga dengan pengguna aplikasi CEISA sudah merasa puas untuk menggunakan Aplikasi CEISA maka akan berdampak pada Kepercayaan Pengguna dan pengguna Aplikasi dapat percaya dengan menggunakan Aplikasi CEISA.

Materi yang dibahas dalam buku ini mencakup:

- Peran teknologi dan informasi pada bidang logistik dan Aplikasi CEISA
- Sistem manajemen logistik serta faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna.
- Dampak dari dimensi kualitas situs aplikasi CEISA

**STRATEGI MEMBANGUN  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI *CEISA* PADA  
PERUSAHAAN LOGISTIK**

Wafi Rabbani Rayansa  
Edhie Budi Setiawan  
Marthaleina Ruminda Sitorus



**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

**STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN  
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CEISA PADA  
PERUSAHAAN LOGISTIK**

**Penulis** : Wafi Rabbani Rayansa  
Edhie Budi Setiawan  
Marthaleina Ruminda Sitorus  
**Editor** : Dwi Winarni, S.E., M.Sc., Ak.  
**Desain Sampul**: Ardyan Arya Hayuwaskita  
**Tata Letak** : Nurlita Novia Asri  
**ISBN** : 978-623-487-909-4  
**No. HKI** : EC00202357352

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA,**  
**MARET 2023**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan  
Bojongsari Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992  
Surel : eurekamediaaksara@gmail.com  
Cetakan Pertama : 2023

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian  
atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan  
dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam,  
atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin  
tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul “Strategi Membangun Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi CEISA pada Perusahaan Logistik”. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku ini mencoba adanya fenomena permasalahan tentang Kepercayaan pengguna serta Kepuasan Pengguna aplikasi CEISA pada perusahaan Logistik. Meningkatnya peran teknologi informasi dan komunikasi pada bisnis logistik, perusahaan logistik memiliki tujuan dan strategi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan layanan teknologi informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna maupun perusahaan.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 2 SISTEM MANAJEMEN LOGISTIK .....</b>	<b>13</b>
A. Pengertian Manajemen Logistik .....	13
B. Pengertian Jasa.....	16
C. <i>Customs Excise Information System and         Automation (CEISA)</i> .....	17
D. Kualitas Situs ( <i>Website Quality</i> ) .....	23
<b>BAB 3 KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN</b>	
<b>PENGGUNA.....</b>	<b>32</b>
A. Kepuasan Pengguna.....	32
B. Kepercayaan Pengguna .....	34
C. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi CEISA.....	39
D. Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Pengguna Aplikasi CEISA.....	42
E. Dampak dari Dimensi Kualitas Situs Aplikasi CEISA.....	46
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>TENTANG PENULIS .....</b>	<b>63</b>

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Logistik merupakan salah satu sektor usaha yang memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Dalam aktivitas logistik, aliran barang yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian aliran barang yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan. Industri logistik sangat penting dalam perdagangan lokal maupun internasional. Salah satu aktivitas pada industri logistik adalah ekspor dan impor yang merupakan kegiatan dari industri logistik. Dalam perkembangan industri logistik salah satu aspek yang mengalami perkembangan adalah teknologi informasi dan komunikasi.

Meningkatnya peran teknologi informasi dan komunikasi pada bisnis logistik, perusahaan logistik memiliki tujuan dan strategi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan layanan teknologi informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna maupun perusahaan. Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran untuk mengembangkan industri dan mentransformasikan peran seperti pelayanan

# BAB 2

## SISTEM MANAJEMEN LOGISTIK

### A. Pengertian Manajemen Logistik

Manajemen Logistik merupakan proses perencanaan, pengendalian dan pelaksanaan dalam mengelola barang, seperti penentuan dan pengadaan barang, penyimpanan barang yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Manajemen Logistik juga merupakan bagian dari Manajemen Rantai Pasokan yang merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan aliran barang secara efektif dan efisien yang meliputi transportasi, penyimpanan, distribusi dan pelayanan serta informasi yang dimulai dari tempat asal barang sampai ke tempat konsumsi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Ricardianto, 2019).

Menurut *The Council of Logistic Management* (2013) mengungkapkan bahwa Manajemen Logistik merupakan proses dari rantai pasok yang berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan agar efektif dan efisien yang terjadi pada aliran barang, pelayanan dan informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.



# BAB 3

## KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA

### A. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau jasa serta harapan yang diberikan oleh produk atau jasa. Kepuasan merupakan prediksi kepercayaan pelanggan terhadap apa yang akan terjadi (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan merupakan respon menyeluruh yang dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan dan yang dirasakan setelah produk atau layanan tersebut dikonsumsi atau digunakan sehingga akan mempengaruhi harapan pelanggan. Perilaku setelah pemakaian jasa akan menimbulkan rasa puas atau tidak puas pada pengguna atau konsumen, maka kepuasan pengguna merupakan fungsi dari harapan pembeli produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen (Mulatsih et al., 2015).

Perilaku yang muncul dalam pemakaian sistem informasi pada pengguna diharapkan dapat memberi dampak yang baik terhadap kinerja individu. Keberhasilan suatu sistem informasi pada beberapa

# BAB 4

## PENUTUP

Kepuasan Pengguna mempengaruhi tingkat Kepercayaan pengguna sehingga dengan pengguna aplikasi CEISA sudah merasa puas untuk menggunakan Aplikasi CEISA maka akan berdampak pada Kepercayaan Pengguna dan pengguna Aplikasi dapat percaya dengan menggunakan Aplikasi CEISA. Penelitian yang dilakukan oleh Awaludin & Yolanda (2018) dan Yahya (2021) terbukti bahwa pengguna akan percaya dengan sistem informasi jika pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan membuat pengguna sistem informasi merasa puas dengan sistem informasi.

Beberapa hal yang dapat dilakukan sebagai tindaklanjut kepada penyedia jasa CEISA di Bandara antara lain untuk meningkatkan hubungan Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas interaksi pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna, penyedia layanan sistem informasi atau aplikasi harus melakukan peningkatan dalam meningkatkan kinerja aplikasi sehingga aplikasi membuat pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi, dan pengguna sistem informasi atau aplikasi harus menstabilkan jaringan internet dan meminimalisir human error yang terjadi dalam

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Model (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (D. Prabatini (ed.)). Andi Publisher.
- Agrawal, S., Singh, V., & Upadhyay, Y. (2021). Structural model of information quality framework to e-agri supply chain. *Journal of Advances in Management Research*, 18(4), 609–634. <https://doi.org/10.1108/JAMR-06-2020-0113>
- Agustin, H. (2018). Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 63–70. [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2045](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2045)
- Ambarwati, D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay Pada Mahasiswa Stie Aub Surakarta. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 88–103.
- Andre, Y. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance- Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi*, 16(1), 49–64.
- Apriliani, R., & Prabowo, D. W. (2019). Sistem Informasi Ekspor dan Impor Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Sampit Menggunakan PHP dan MYSQL. *Jurnal Unda*, 6(2), 1–6.

- Ariani, D. W. (2018). *Manajemen Operasi Jasa* (10th ed.). Graha Ilmu. <https://doi.org/10.1186/cc5047>
- Awaludin, M., & Yolanda, N. E. (2018). Analysis of CEISA Services User Satisfaction Using the EUCS Method in The Directorate General of Customs and Excise. *Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta, 4*. <https://doi.org/10.28989/senatik.v4i0.274>
- Berlilana, B., Suyanto, M., & Luthfi, E. T. (2018). Pengaruh Penerapan Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Website Terhadap Kepercayaan Konsumen Hotel Di Kabupaten Banyumas. *Jurnal IT CIDA, 3*(2), 1-19.
- Budhiasa, S. (2016). Analisis Statistik Multivariate Dengan Aplikasi SEM PLS SMARTPLS 3.2.6. In J. Atmaja (Ed.), *Udayana University Press* (1st ed.). Udayana University Press. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1153440>
- Chauhan, S. (2015). Acceptance of mobile money by poor citizens of India: Integrating trust into the technology acceptance model. *Information Management, 17*(3), 58-68. <https://doi.org/10.1108/info-02-2015-0018>
- Chuang, L.-M., Liu, C.-C., & Kao, H.-K. (2016). The Adoption of Fintech Service: TAM perspective. *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS, 3*(07), 1-15. [www.ijmas.org](http://www.ijmas.org)

- Edalmen, E., & Ngadiman, P. F. (2020). Efek Mediasi Keterikatan Karyawan pada Pengaruh Keadilan Distributif dan Prosedural Terhadap Keinginan Berpindah. *Jurnal Ekonomi*, 24(3), 400. <https://doi.org/10.24912/je.v24i3.606>
- Efrianto, G., & Tresnawaty, N. (2021). Pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan Dan Pengalaman Terhadap Penggunaan Fintech Di Kalangan Masyarakat Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Ekonomi*, 6(1), 53-72. <https://doi.org/10.54964/liabilitas.v6i1.71>
- Fendini, S. D. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna di PT. PLN (Persero) Area Malang. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1-11.
- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J., & Bordoloi, S. K. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Ghazinejad, M., Hussein, B. A., & Zidane, Y. J. T. (2018). Impact of trust, commitment, and openness on research project performance: Case study in a research institute. *Social Sciences*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/socsci7020022>
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). Essentials of Business Research Methods. In *Routledge Taylor & Francis Group* (4th ed.). Routledge.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian* (A. Abiratno, S. Nurdianti, & A. D. Raksanagara (eds.); 1st ed.).

Inkubator Penulis Indonesia.

- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016). Pengukuran Tingkat Ketergunaan ( Usability ) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction ( Duwit ). *Juisi*, 02(01), 49–55. <https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/115>
- Helmiawan, M., Akbar, Y., & Sofian, Y. Y. (2019). Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus: STMIK Sumedang). *Journal of Information Technology*, 1(1), 1–4. <https://doi.org/10.47292/joint.v1i1.5>
- Heriyanto, Y. (2018). Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.APM Rent Car. *Jurnal Intra-Tech*, 2(2), 64–77.
- Ibrahim, R. M., & Karina Moeliono, N. N. (2020). Persepsi manfaat, kepercayaan, efikasi diri, kemudahan penggunaan, keamanan terhadap persepsi konsumen pada my pertamina (Studi pada penggunaan my pertamina kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Accredited SINTA*, 4(2), 396–413. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (15th ed., Vol. 15E). Pearson Education, Inc. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Mardatilla, R., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan,

- Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus: Berrybenka). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(11), 1822–1832.
- Marias, O. (2020). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Berpengaruh Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology. *Jurnal Adminnistrasi Kantor*, 8(2), 139–152.
- Merliana, T., & Syamsuddin, M. (2021). Efektivitas Penggunaan Customs-Excise Information System and Automation (Ceisa) Manifes Outward Pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe a Tanjung Priok. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 1(2), 95–111.
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., Sumantri, A. S., Anggita Putri Iriandini, E. Y. dan M. K. M., Hadiguna, R. A., Nisa, K., Teknik, J., Fakultas, I., & Universitas, T. (2015). Indikator Kinerja Logistik di Pelabuhan Teluk Bayur. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 23(2), 151–160. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Murti, B. H., & Vikaliana, R. (2021). Analisis Penerapan Aplikasi CEISA Manifest dalam Pelaporan Inward Manifest dan Outward Manifest di PT Samudera Agencies Indonesia Cabang Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 61–66.
- Mwesigwa, R., Tusiime, I., & Ssekiziyivu, B. (2020). Leadership styles, job satisfaction and organizational commitment among academic staff in public universities. *Journal of Management Development*, 39(2), 253–268.

<https://doi.org/10.1108/JMD-02-2018-0055>

- Nanjundeswaraswamy, T. S. (2021). The mediating role of job satisfaction in the relationship between leadership styles and employee commitment. *Journal of Economic and Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1108/jeas-02-2021-0029>
- Natalia, J. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), 148-164. <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v17i3.19>
- Parast, M. M. (2020). A learning perspective of supply chain quality management: empirical evidence from US supply chains. *Supply Chain Management*, 25(1), 17-34. <https://doi.org/10.1108/SCM-01-2019-0028>
- Peppers, D., & Rogers, M. (2019). *Extreme Trust: The Competitive Necessity of Proactive Trustworthiness*. Springer Nature Singapore Pte Ltd. [https://doi.org/10.1007/978-981-10-7724-1\\_1](https://doi.org/10.1007/978-981-10-7724-1_1)
- Permana Adi, R. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan CEISA Terhadap Persepsi Kegunaan Ceisa, Sikap Terhadap Ceisa dan Penerimaan Ceisa dengan Pendekatan TAM. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 30(1), 142-151.
- Pontoh, B., Hermanto, B., & Apituley, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 1-15.



- Prastiti, N., Koeshardianto, M., & Apriliana, R. (2021). Pengukuran Kualitas Website Akademik Menggunakan WebQual 4.0 dan IPA untuk meningkatkan Layanan pengguna. *Jurnal Simantec*, 10(1), 9-16. <https://doi.org/10.21107/simantec.v10i1.12168>
- Prayanthi, I., Erienika, L., & Langkedeng, R. D. (2020). The Effect of System Quality, Information Quality and Perceived Usefulness on Accounting Information System User Satisfaction. *Research Journal of Finance and Accounting*, 1(2), 1-11.
- Purba, M., Samsir, & Arifin, K. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(1), 151-170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
- Qotrun, N., & Wibowo, S. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris (JIU)*, 1(1), 122-131.
- Ricardianto, P. (2019). *Manajemen Operasi Bidang Transportasi dan Logistik* (W. Wibowo, M. Riduan, B. Istijab, A. Yulianto, & H. Kuntoadi (eds.); Pertama). IN MEDIA.
- Romla, S., & Ratnawati, A. (2018). Keputusan Pembelian E-Commerce Melalui Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 19(1), 59.

<https://doi.org/10.30659/ekobis.19.1.59-70>

- Rukhmiati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1, 5(1), 115–142.
- Ruminda, M., Suci, A., Oktavia, L., & Liauw, J. K. (2020). The Influence of Market Place Mobile Application Towards Purchase Intention by Webqual 4.0 Method. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 695–703.
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Websites Kekominfo dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(11), 12.
- Santosa, A. D., & Moeins, A. (2020). *Partial Least Square 2 dalam Penelitian Empirik* (W. Nugroho & S. Safitriyani (eds.); I). Kepel Press.
- Santouridis, I., & Veraki, A. (2017). Customer relationship management and customer satisfaction: the mediating role of relationship quality. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(9–10), 1122–1133.

<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1303889>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley and Sons. Chichester, West Sussex, United Kingdom.
- Setiawan, A., Setyasih, R. D., & Hosana, L. J. (2020). Analisis Faktor - Faktor Penggunaan Financial Technology pada Sistem Pembayaran Transportasi Online. *Monex*, 9, 30-37. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/monex/article/view/1640>
- Shin, Y., Thai, V., & Yuen, K. F. (2018). The impact of supply chain relationship quality on performance in the maritime logistics industry in light of firm characteristics. *International Journal of Logistics Management*, 29(3), 1077-1097. <https://doi.org/10.1108/IJLM-10-2016-0227>
- Soepriyadi, I. (2021). Dukungan Terhadap Pengembangan Industri Logistik Kargo atau Barang Udara. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*, 27(2), 110-139.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, W. (2019). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sulistyowati, R., & Meisiana, D. (2019). Evaluasi Kualitas Dan Pengaruh Website Galeri Medika Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Algoritma, Logika Dan Komputasi*, 2(2), 170-175. <https://doi.org/10.30813/j-alu.v2i2.1846>

- Syahputra, M. (2021). Pengaruh Kegunaan, Informasi, Layanan interaksi, User Interface dan User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Website Detik.com Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(2), 274–293. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i2.613>
- Thongmak, M. (2021). Website quality and company's market value: an exploration of SMEs and large firms in the Stock Exchange of Thailand. *Measuring Business Excellence*, September. <https://doi.org/10.1108/MBE-03-2021-0045>
- Utami, I. S., Winarno, & Setiadi, H. (2021). Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *Journal of Physics: Conference Series*, 1842(1), 0–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003>
- Utami, N., & Sitorus, O. F. (2015). Manajemen Logistik di Giant Ekstra. *Jurnal Untilitas*, 1(1), 92–102. [utilitas.uhamka.ac.id](http://utilitas.uhamka.ac.id)
- Xiao, A. (2018). Konsep Interaksi Sosial dalam Komunikasi. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(2), 94–99.
- Yahya, I. (2021). Tingkat Kepercayaan Terhadap Sebuah Website ( Studi Deskriptif Kepercayaan Pengguna Website WinPoin . com Dengan Menggunakan Online Trust ). *Jurnal Universitas Airlangga*, 1–24.

Yulandari, A., Winarno, W. W., & Nasiri, A. (2018).  
Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni  
Menggunakan Metode Webqual 4.0 Evaluation of  
Service Quality for Alumni Website Using Webqual  
4.0 Method. *Universitas AMIKOM Yogyakarta*, 5(2).  
<http://alumni.amikom.ac.id>.

## TENTANG PENULIS

### **Wafi Rabbani Rayansa**



Lulusan Magister dari Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta. Memiliki minat dibidang manajemen, logistik dan rantai pasok. Serta memiliki pengalaman dibidang logistik yaitu Internship di PT. Nissin Transport Indonesia sebagai Staff Operasional tahun 2019, dan beberapa perusahaan logistik di tahun 2020 sampai 2022. Saat ini sedang menjadi staff di Pusat Data dan Teknologi Informasi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

### **Edhie Budi Setiawan**



Lulusan Doktor dari Universitas Padjadjaran dengan konsentrasi Manajemen. Saat ini tercatat sebagai Dosen Tetap di Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta. Memiliki minat yang luas terhadap bidang manajemen, marketing, juga bidang transportasi dan supply chain. Aktif menulis dan melakukan penelitian. Saat ini sedang melaksanakan hibah penelitian dari Kuhne Foundation sebagai Project Manager mengenai Logistik Kebencanaan.

### **Marthaleina Ruminda Sitorus**



Lulusan Doktor dengan konsentrasi *Service Management*. Saat ini tercatat sebagai dosen tetap pada Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta. Beberapa penelitian yang berhasil didanai oleh Kemristekdikti antara lain tahun 2017, judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Melalui Agen Travel Online (Studi Kasus: Penumpang Perusahaan Penerbangan Domestik Berjadwal Di Pulau Jawa)”, pada tahun 2021 penelitian yang didanai oleh Kemdiktiristek yang berjudul “Dampak Penyelenggaraan Proses Pembelajaran Kolaboratif Merdeka Belajar Bagi Mahasiswa Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti”.

REPUBLIC INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202357352, 20 Juli 2023

**Pencipta**

Nama : **Wafi Rabbani Rayansa, Edhie Budi Setiawan dkk**  
Alamat : Jl. Sarang Banggo Gg. Barokah No.46 RT 009/RW 05, Marunda, Cilincing, Jakarta, Kode Pos 14150, Jakarta Utara, DKI Jakarta, 14150  
Kewarganegaraan : Indonesia

**Pemegang Hak Cipta**

Nama : **Wafi Rabbani Rayansa, Edhie Budi Setiawan dkk**  
Alamat : Jl. Sarang Banggo Gg. Barokah No.46 RT 009/RW 05, Marunda, Cilincing, Jakarta, Kode Pos 14150, Jakarta Utara, DKI Jakarta, 14150  
Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Buku**  
Judul Ciptaan : **Strategi Membangun Kepercayaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi CEISA Pada Perusahaan Logistik**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 30 Maret 2023, di Purbalingga

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000490287

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri



Anggoro Dasananto  
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.