



# Analisis Kepuasan Pengguna **Gojek** dengan Metode Kuantitatif *Multimodel*

Sasmi Hidayatul Yulianing Tyas\*, Qilbaaini Effendi Muftikhali

Sistem Informasi, Universitas Telkom

Naskah masuk: 19 Februari 2024; Diterima untuk publikasi: 31 Mei 2024  
DOI: 10.21456/vol14iss3pp277-288

## Abstract

Gojek is the first start-up company in Indonesia to have decacorn status based on CB-Insight's records. With Go-Jek's achievement status being the background factor for satisfaction with Go-Jek application users. This research aims to identify factors that influence Gojek customer satisfaction with application use. In this research, quantitative methods using the EUCS, TAM and Delone and McLean (Multi Model) models were used to identify the independent variables, while the dependent variable was customer satisfaction. The dependent variables in this research consist of Content, Accuracy, Format, ease of use, Timeliness, Perceived Usefulness, System Quality, Information Quality and Service Quality. Quantitative methods were used in this research, based on the calculation results of the GeSCA application. The R-squared value of the model proposed in this study is 0.6922. This means that the independent variables in the model can explain the customer satisfaction variable by 69.22% and the remaining 31.78% is explained by other independent variables that are not in the model. Based on the results of the analysis, it was found that 9 variables had an influence on the customer satisfaction variable, but there was 1 variable that had a significant influence (Service Quality). Conclusion of this research show that the variables Content, Accuracy, Format, ease of use, Timeliness, Perceived Usefulness, System Quality, Information Quality and Service Quality have an influence on user satisfaction.

**Keywords:** User Satisfaction; EUCS; TAM; Delone and McLean; Quantitative Method; Go-Jek.

## Abstrak

Gojek Merupakan Perusahaan *start-up* pertama di Indonesia yang menyandang status *decacorn* berdasarkan catatan CB-Insight. Dengan status pencapaian Go-jek menjadi latar belakang faktor apa saja yang membuat kepuasan pengguna aplikasi go-jek. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Gojek terhadap penggunaan aplikasi. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengusung model *EUCS*, *TAM* dan *Delone and McLean* untuk mengidentifikasi variabel independen, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Variabel dependen pada penelitian ini terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *ease of use*, *Timeliness*, *Perceived Usefulness*, *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*. Metode kuantitatif digunakan pada penelitian ini, dengan didasarkan pada hasil perhitungan aplikasi GeSCA. Nilai R-squared dari model yang diusulkan pada penelitian ini adalah 0.6922. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen pada model dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 69.22 % dan sisanya 31.78% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak ada pada model. Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan 9 variabel mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, namun terdapat 1 variabel yang berpengaruh signifikan yaitu *Service Quality*. Selain itu kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *ease of use*, *Timeliness*, *Perceived Usefulness*, *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna; EUCS; TAM; *Delone and McLean*; Metode Kuantitatif; Go-Jek.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat masa hingga pasca pandemi merambah ke berbagai bidang, salah satunya transportasi. Transportasi memiliki

peranan penting dalam pembangunan perekonomian. Menurut laporan Statistik Transportasi Darat yang diterbitkan BPS, pada periode 2018-2020 terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup signifikan yaitu meningkat rata-rata diatas 5% setiap tahunnya. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun 2019 ke

\*)Corresponding author: tyassasmi@telkomuniversity.ac.id

2020 adalah sebesar 2.251.903 unit (Badan Pusat Statistika, 2020), hal ini menunjukkan kebutuhan atas transportasi semakin bertambah. Tahun 2010 telah terjadi revolusi transportasi konvensional ke transportasi *online* yang memudahkan dalam membantu kegiatan dan kebutuhan masyarakat umum, salah satunya yaitu aplikasi Go-Jek. Transportasi *online* atau Go-Jek adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi yang disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini (Azizah and Adawia, 2018). Berdasarkan riset *CB Insights* yang berjudul *The Global Unicorn Club*, Go-Jek telah mencapai prestasi dengan *start-up* yang menyandang status *decacorn* dengan valuasi lebih dari 10 miliar dolar AS (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019). Gojek saat ini menduduki peringkat ke-19 secara global, yaitu dengan pendapatan setara 141 Miliar Rupiah (Utomo and Razak, 2022). Status *decacorn* yang disandang oleh Go-Jek selama lima tahun ini apakah telah selaras dengan kepuasan pengguna yang telah konsisten menggunakan aplikasi tersebut. Menurut penelitian-penelitian terdahulu masih terdapat beberapa permasalahan yang seringkali dihadapi oleh penumpang ketika menggunakan jasa Go-Jek diantaranya aplikasi Go-Jek *error* dan hanya menampilkan layar putih dengan tampilan *loading* terus menerus terjadi pada bulan Oktober 2020 (Clinten, 2020). Sebelumnya pada September 2019 juga pernah terjadi masalah pada aplikasi Go-Jek sehingga pelanggan dan *driver* tidak bisa menggunakan menu *Goride* (Aida, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan suatu aplikasi layanan. Hasil penelitian Silalahi *et al.*, (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan Go-Jek dipengaruhi oleh *perceived cognitive*, *perceived website innovativeness*, *ease of use*, *billing*, *valence*, *accessibility*, *reliability/fulfillment*, desain *website*, *contact*, *content usefulness*, *responsiveness*, *personalization*, *punctuality*, *content adequacy*, *system availability*, *privacy*, *interactivity*, *compensation*, *trust*, dan *perceived risk*. Husain dan Budiyantara (2018) menggunakan *End-user Computing Satisfaction* (EUCS) dan *WebQual 4.0* untuk menganalisis kepuasan pengguna. Hasilnya membuktikan bahwa faktor *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use* dan *Timeliness* pada EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada Model *Delone and McLean* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna suatu Sistem Informasi (Putra and Darmawan, 2021). Kepuasan pengguna aplikasi Go-Jek di Medan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, harga, citra merek dan promosi (Nasution and Nasution,

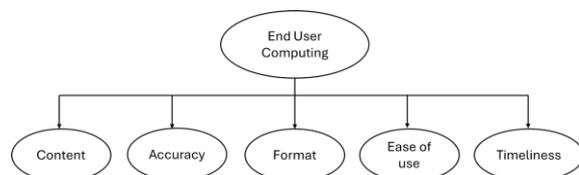
2021). Penelitian lainnya dilakukan oleh Utomo dan Razak (2022) terkait Analisa *Mobile* Aplikasi Gojek, penelitian ini mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan atau pengguna menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dengan 6 variabel penilaian. Indikator penilaian yaitu *information quality*, *technical* dan *functional quality*, *security quality*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *customer satisfaction*. Pada penelitian ini semua variabel mempunyai hasil signifikansi yang tinggi. Penelitian ini juga menyarankan memperkaya variabel yang diukur dalam penelitian selanjutnya.

Berdasarkan prestasi Go-Jek yang menjadi satu-satunya perusahaan asal Indonesia dengan valuasi tertinggi dan beberapa masalah yang muncul, maka dilakukan penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Go-Jek. Berdasarkan penelitian sebelumnya dilakukan maka Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari aplikasi *driver* Go-Jek menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dilengkapi dengan variabel yang ada pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) serta variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Model *Delone and McLean*. Penggunaan multi model ini menjadi kebaruan dari penelitian ini, karena beberapa penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu atau kombinasi dua model.

## 2. Kerangka Teori

### 2.1. End-user Computing Satisfaction (EUCS)

Model EUCS disajikan pada Gambar 1. EUCS merupakan sebuah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Model EUCS dikembangkan oleh Doll *et al.*, (2004) serta Doll dan Torkzadeh (1988). Model ini telah banyak di uji coba oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrument ini telah dikonversi dalam bahasa yang berbeda-beda. Evaluasi menggunakan model ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

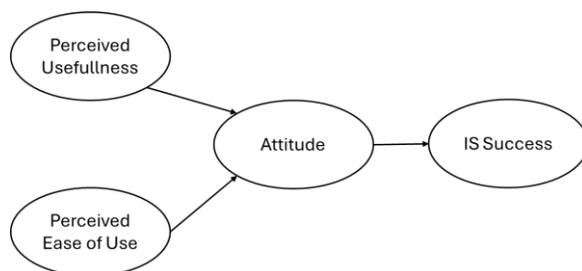


Gambar 1. Model EUCS

Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel *Content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. Selanjutnya adalah variabel *Accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem yang disebut variabel *Format*. Selanjutnya adalah variabel *Ease of Use* yang merupakan variabel untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif. Variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Husain and Budiyantra, 2018).

### 2.2. Technology Accpetance Model (TAM)

TAM adalah model yang digunakan untuk menganalisis faktor yang menjadi mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi atau sistem informasi. Model ini telah digunakan sebagai acuan dalam menentukan faktor pengaruh penerimaan sistem. Pada model TAM, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu perspektif manfaat/kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) (Davis, 1989). Susunan model TAM terdiri dari kedua faktor tersebut, *attitude* dan *IS Success* seperti ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model TAM

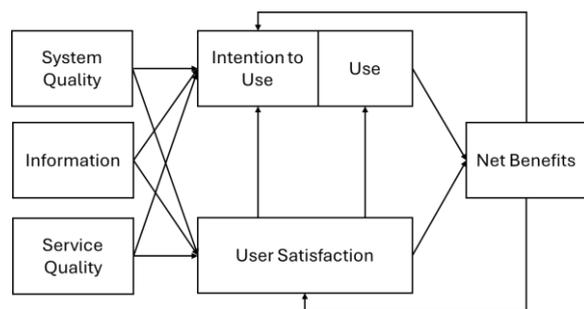
Perspektif kemanfaatan adalah pengguna mempercayai bahwa suatu teknologi atau sistem bisa memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja atau prestasi kerja dari pengguna. Perspektif kemudahan merupakan adanya keyakinan pengguna bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat dengan mudah untuk digunakan dan tidak mempersulit kerja pengguna. Kedua faktor tersebut berhubungan sebab akibat terhadap variabel *attitude*, dimana variabel *attitude* adalah sikap pro kontra atau bentuk evaluasi pengguna terkait keingintahuannya pada penggunaan teknologi. Selanjutnya variabel *attitude* tersebut

berpengaruh secara langsung terhadap kesuksesan implementasi Sistem Informasi (*IS Success*) (Davis, 1989).

### 2.3. Model Delone and McLean

Model *Delone and McLean* ditunjukkan pada Gambar 3. *Delone and McLean* merupakan model kesuksesan SI/TI yang banyak digunakan. Model ini terdiri dari enam komponen variabel (*DeLone and McLean, 2003*) yaitu:

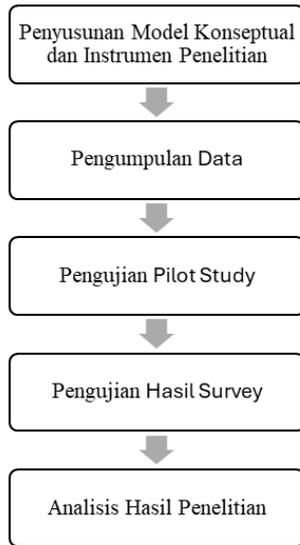
- 1) Kualitas sistem (*System Quality*) menunjukkan kemudahan sistem untuk digunakan (*ease to use*), kehandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem dan keamanan sistem;
- 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki indikator yaitu kelengkapan informasi, relevansi informasi, dan ketepatan waktu;
- 3) Kualitas Layanan (*Service Quality*) terdiri dari jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*);
- 4) Penggunaan ditunjukkan dengan frekuensi penggunaan (*frequency of use*) dan sifat penggunaan (*nature of use*);
- 5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terdiri dari kepuasan informasi (*repeat visit*) dan kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*);
- 6) Manfaat bersih (*Net Benefits*) yang diukur dari kemudahan pekerjaan (*ease of job*), kecepatan menyelesaikan pekerjaan (*speed of accomplishing task job performance*) dan manfaat dalam pekerjaan (*usefulness in work*).



Gambar 3. Model *Delone & McLean*

## 3. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif berdasarkan data hasil *survei*. Pada penelitian terdiri dari lima tahapan yaitu penyusunan model konseptual dan instrumen kuesioner, pengumpulan data, pengujian *pilot study*, pengujian data hasil *survei*, dan analisis hasil perhitungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan aplikasi GeSCA. Secara sistematis tahapan tersebut disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Tahapan Penelitian

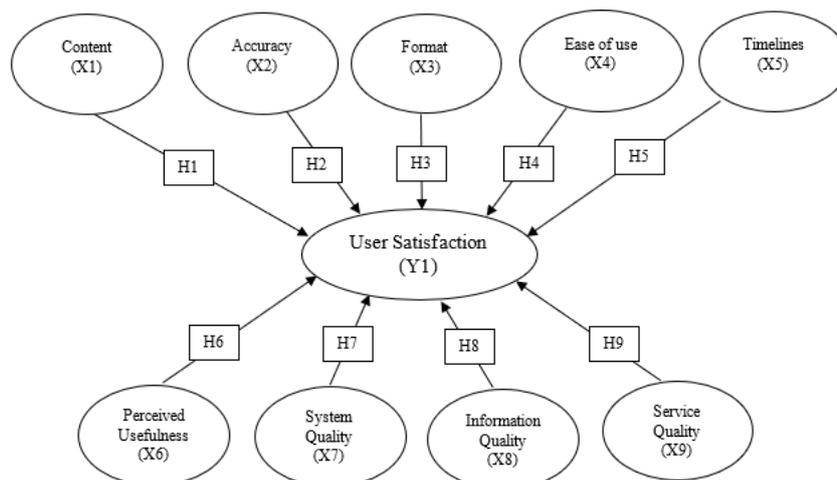
### 3.1. Penyusunan Model Konseptual dan Kuesioner

Penyusunan model konseptual dilakukan melalui studi literatur untuk mengidentifikasi komponen model konseptual yang terdiri dari variabel dependen variabel independen, indikator di masing-masing variabel tersebut, serta hipotesis. Studi literatur pada penelitian ini bersumber dari buku, jurnal, dan prosiding. Studi literatur difokuskan untuk mencari referensi terkait teori dan kajian tentang pengukuran kepuasan pengguna menggunakan multi model (UECS, TAM, dan *Delone and McLean*).

Model konseptual pada penelitian ini disusun dengan menggabungkan model EUCS (Doll *et al.*, 2004; Doll and Torkzadeh, 1988), TAM (Davis, 1989), dan *Delone and McLean* (DeLone and McLean, 2003) seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5. Model konseptual yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan sembilan variabel independen (lima dari EUCS, satu dari TAM, dan tiga dari *Delone McLean*). Variabel dependen adalah kepuasan pengguna atau *User Satisfaction* (Y1) sedangkan variabel independen terdiri dari

*Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *ease of use* (X4), *Timeliness* (X5), *Perceived Usefulness* (X6), *System Quality* (X7), *Information Quality* (X8), dan *Service Quality* (X9). Masing-masing variabel independen tersebut dilengkapi dengan hipotesis yang menyatakan hubungan pengaruh antara variabel dependen tersebut dengan variabel independen kepuasan pengguna. Terdapat sembilan Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini. Rincian hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: *Content* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Husain and Budiyantra, 2018);
- H2: *Accuracy* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Husain and Budiyantra, 2018);
- H3: *Format* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Husain and Budiyantra, 2018);
- H4: *Ease of Use* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Estiyanti *et al.*, 2023; Husain and Budiyantra, 2018; Kumala *et al.*, 2020);
- H5: *Timeliness* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Husain and Budiyantra, 2018);
- H6: *Usefulness* Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Arvianto and Usino, 2021; Chawla and Joshi, 2019);
- H7: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Arvianto and Usino, 2021; Estiyanti *et al.*, 2023; Rana *et al.*, 2013);
- H8: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Arvianto and Usino, 2021; Estiyanti *et al.*, 2023; Rana *et al.*, 2013);
- H9: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Leon, 2018; Silalahi *et al.*, 2017).



Gambar 5. Model Konseptual

### 3.2. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan model konseptual yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Masing-masing variabel pada model konseptual tersebut memiliki indikator yang menjadi pembentuk item pernyataan kuesioner sehingga setiap pertanyaan terpetakan pada indikator. Kuesioner terdiri dari 33 pernyataan. Jawaban responden menggunakan skala likert 1 sampai 4 yang artinya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Kuesioner disampaikan kepada responden melalui *google form* secara *online* karena kondisi pandemi yang tidak memungkinkan untuk menyebarkannya secara *offline*. Selain item pernyataan, pada kuesioner juga terdapat bagian biodata responden. Bagian ini berisi pertanyaan yang terdiri dari nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan, alamat *email*, atau nomor HP responden serta intensitas responden dalam menggunakan aplikasi Go-Jek.

Responden dari survei penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Go-Jek mulai dari intensitas yang tergolong rendah sampai dengan tinggi. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) dari pengguna aplikasi Go-Jek yang ada di DKI Jakarta dan kota-kota yang lainnya.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dua kali yaitu untuk *pilot study* (pengujian instrumen kuesioner) dan untuk penelitian itu sendiri. Pengumpulan data untuk *pilot study* dilakukan sebelum pengumpulan data penelitian.

### 3.3. Pengujian Pilot study

*Pilot study* bertujuan untuk menguji apakah instrument yang digunakan pada penelitian ini sudah layak atau belum. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian *pilot study* yang diukur dari validitas dan reliabilitas. Apabila hasil pengujian tidak *valid* dan atau tidak reliabel maka kuesioner perlu dilakukan perbaikan dan diuji kembali sampai *valid* dan *reliable*. Perbaikan kuesioner dapat dilakukan dengan dua cara yaitu menghapus pertanyaan yang tidak *valid* atau reliabel dan mengubah redaksional pertanyaan-pertanyaan yang menyebabkan ambiguitas.

### 3.4. Pengujian Hasil Survei

Pengujian ini dilakukan dengan mengolah data survei setelah kuesioner dinyatakan *valid* dan reliabel pada tahap *pilot study*. Jumlah data untuk pengujian ini lebih banyak dibandingkan data yang diuji pada

*pilot study*. Pada pengujian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat ukur atau instrumen kuesioner dapat mengukur sesuatu yang diukur (variabel) dalam penelitian. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan dalam mengukur suatu variabel penelitian. Pada pengujian ini digunakan aplikasi SPSS untuk mengetahui nilai *r* hitung (uji validitas) dan nilai *Cronbach Alpha* (uji reliabilitas).

### 3.5. Analisis Hasil Penelitian

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka tahapan selanjutnya adalah analisis hasil penelitian. Analisis hasil penelitian terdiri dari dua tahapan yaitu analisis deskriptif dan analisis hasil perhitungan GeSCA. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui sebaran responden dan persepsi responden terhadap pertanyaan kuesioner. Sebaran responden didapatkan dari pertanyaan biodata responden sedangkan persepsi responden didapatkan dari tingkat persetujuan responden dari pernyataan pada kuesioner. Analisis hasil perhitungan GeSCA digunakan untuk menilai model konseptual dan menguji hipotesis yang telah ditentukan pada awal penelitian. Hasil analisis ini dijadikan acuan dalam penyusunan kesimpulan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini berisi uraian tentang hasil perhitungan kuantitatif dan analisis terhadap hasil perhitungan tersebut. Hasil dan pembahasan dibagi menjadi tiga yaitu hasil analisis uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis hasil perhitungan dengan aplikasi GeSCA.

### 4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas didapatkan dari pengujian terhadap kuesioner atau *pilot study*. *Pilot study* pada penelitian ini digunakan 30 data survei. Data tersebut diolah menggunakan aplikasi SPSS. Uji validitas ditentukan berdasarkan perbandingan nilai *r* tabel dan nilai *r* hitung. Nilai *r* tabel dapat dilihat pada tabel *r*. Item pernyataan dinyatakan *valid* apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada nilai *r* tabel, sedangkan apabila nilai *r* tabel lebih besar daripada *r* hitung maka item pernyataan tersebut tidak *valid* (Solimun, 2002). Nilai *r* tabel untuk jumlah data 30 dan pada signifikansi 5% adalah 0.361. Hasil uji validitas dari aplikasi SPSS untuk penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 2. Pada Tabel tersebut ditunjukkan bahwa hasil semua item pernyataan memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pernyataan pada instrumen kuesioner adalah *valid*. Oleh karena itu semua item pernyataan pada kuesioner dapat mengukur variabel yang digunakan pada penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator	Nilai r hitung	Ket.	Item pernyataan	Nilai r hitung	Ket.
X1.1	0.540	Valid	X6.1	0.595	Valid
X1.2	0.437	Valid	X6.2	0.626	Valid
X1.3	0.724	Valid	X6.3	0.679	Valid
X2.1	0.673	Valid	X7.1	0.784	Valid
X2.2	0.641	Valid	X7.2	0.558	Valid
X2.3	0.749	Valid	X7.3	0.803	Valid
X3.1	0.583	Valid	X8.2	0.733	Valid
X3.2	0.765	Valid	X8.3	0.791	Valid
X3.3	0.637	Valid	X9.1	0.718	Valid
X3.4	0.844	Valid	X9.2	0.783	Valid
X3.5	0.800	Valid	X9.3	0.877	Valid
X4.1	0.641	Valid	Y1.1	0.830	Valid
X4.2	0.731	Valid	Y1.2	0.608	Valid
X4.3	0.779	Valid	Y1.3	0.713	Valid
X5.1	0.768	Valid	Y1.4	0.728	Valid
X5.2	0.696	Valid	Y1.5	0.648	Valid
X5.3	0.769	Valid			

Uji reliabilitas diukur dengan berpatokan pada nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen kuesioner dinyatakan *reliable* atau terpercaya apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6 dan sebaliknya (Solimun, 2002). Setelah data kuesioner diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS maka dihasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.966 sedangkan nilai *Cronbach Alpha* jika setiap item dihapus ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas

Indikator	Nilai Cronbach's Alpha if item deleted	Ket.	Item pernyataan	Nilai Cronbach's Alpha if item deleted	Ket.
X1.1	0.966	Reliable	X6.1	0.965	Reliable
X1.2	0.967	Reliable	X6.2	0.965	Reliable
X1.3	0.965	Reliable	X6.3	0.965	Reliable
X2.1	0.965	Reliable	X7.1	0.964	Reliable
X2.2	0.965	Reliable	X7.2	0.966	Reliable
X2.3	0.965	Reliable	X7.3	0.964	Reliable
X3.1	0.966	Reliable	X8.2	0.965	Reliable
X3.2	0.964	Reliable	X8.3	0.964	Reliable
X3.3	0.965	Reliable	X9.1	0.965	Reliable
X3.4	0.964	Reliable	X9.2	0.964	Reliable
X3.5	0.964	Reliable	X9.3	0.964	Reliable
X4.1	0.965	Reliable	Y1.1	0.964	Reliable
X4.2	0.965	Reliable	Y1.2	0.965	Reliable
X4.3	0.964	Reliable	Y1.3	0.965	Reliable
X5.1	0.964	Reliable	Y1.4	0.965	Reliable
X5.2	0.965	Reliable	Y1.5	0.965	Reliable
X5.3	0.964	Reliable			

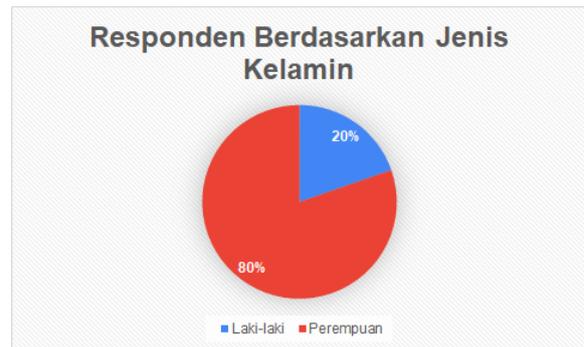
Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6 sehingga kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang digunakan pada penelitian. Selanjutnya, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* jika setiap item dihapus menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0.6. Hal ini lebih meyakinkan bahwa kuesioner yang akan

digunakan pada penelitian ini reliabel. Sebenarnya ini digunakan sebagai solusi apabila nilai *Cronbach's Alpha* secara keseluruhan lebih kecil dari 0.6. Cara mengatasi hal tersebut adalah dengan menghapus item pernyataan yang memiliki nilai *Cronbach alpha if item deleted* paling besar.

#### 4.2. Analisis Deskriptif

Pada tahap pengumpulan data diperoleh 61 responden. Persebaran data survei dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan intensitas penggunaan aplikasi Go-Jek. Data ini diperoleh dari biodata responden.

Sebaran responden berdasarkan dengan jenis kelamin ditunjukkan pada Gambar 6. Berdasarkan Gambar 6. diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 80%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 20 %.



Gambar 6. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

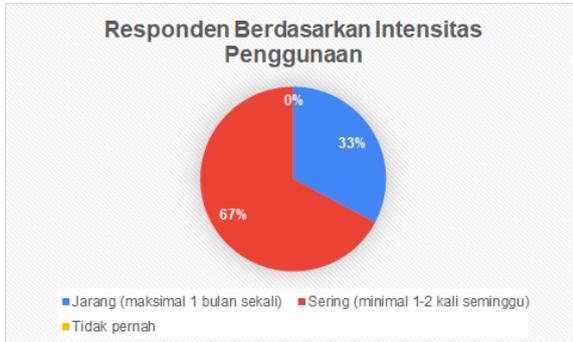
Pada Gambar 7. ditunjukkan jumlah responden berdasarkan pekerjaan. Jenis pekerjaan responden dapat dikelompokkan menjadi tujuh jenis pekerjaan, yaitu wiraswasta, pendidik, tenaga kesehatan, karyawan, ibu rumah tangga, mahasiswa, dan Pegawai Negeri Sipil atau ASN. Dari 61 responden, sebanyak 19 orang bekerja sebagai ibu rumah tangga dan merupakan jumlah yang terbanyak. Jumlah yang paling sedikit adalah mahasiswa yaitu sebanyak 3 orang responden.



Gambar 7. Distribusi reponden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan intensitas penggunaan aplikasi Go-Jek dikelompokkan menjadi tiga yaitu jarang, sering

dan tidak pernah. Responden dikatakan jarang menggunakan aplikasi Go-Jek apabila penggunaannya maksimal dalam sebulan sebanyak sekali. Penggunaan sering adalah ketika responden minimal satu atau dua kali menggunakan aplikasi Go-Jek dalam seminggu. Sebaran responden berdasarkan intensitas penggunaan aplikasi Go-Jek ditunjukkan pada Gambar 8. dengan rincian yaitu tidak ada responden yang tidak pernah menggunakan aplikasi Go-Jek, intensitas jarang sebanyak 33%, dan intensitas sering sebanyak 66 %.



Gambar 8. Distribusi responden berdasarkan intensitas penggunaan

#### 4.3. Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Go-Jek

Kuesiner yang sudah lolos uji validitas dan reliabilitas kemudian digunakan untuk mengumpulkan data survei. Pada penelitian didapatkan 61 data survei. Data tersebut sebagai input pengolahan data di aplikasi GeSCA. Hasil perhitungan pada aplikasi GeSCA yang digunakan untuk analisis adalah nilai *Estimate of Loadings*, *Estimate of Path Coefficient*, *R-square*, FIT, *Adjusted FIT*, *Goodness of Fit Index* (GFI), dan *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR).

Pada Tabel 4. ditunjukkan nilai *Estimated of loading*, SE, CR, AVE dan *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel dan indikator. Nilai *Estimated of loading*, SE dan CR digunakan untuk mengukur signifikansi hubungan indikator dengan variabelnya dan validitasnya. Suatu indikator disebut signifikan dan *valid* apabila memiliki nilai *loading estimate* lebih besar dari 0.7. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* menunjukkan reliabilitas dari suatu variabel, dengan syarat yaitu nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 (Fornell and Larcker, 1981).

Tabel 4. Nilai Estimated of loading, SE, CR, AVE, dan *Cronbach's Alpha* dari perhitungan aplikasi GeSCA

Indikator	Estimated of loading			AVE	Cronbach's Alpha
	Estimate	SE	CR		
X1.1	0.9035	0.0313	28.86581	0.8415	0.7595
X1.2	0.8588	0.0466	18.42918		
X1.3	0.8512	0.0541	15.73383		
X2.1	0.8648	0.0325	26.60923	0.7735	0.6893

Indikator	Estimated of loading			AVE	Cronbach's Alpha
	Estimate	SE	CR		
X2.2	0.8459	0.0417	20.28537		
X2.3	0.7774	0.0907	8.571114		
X3.1	0.6722	0.1129	5.953942	0.8779	0.6789
X3.2	0.8904	0.0395	22.54177		
X3.3	0.8542	0.0451	18.94013		
X3.4	0.9211	0.0241	38.21992		
X3.5	0.756	0.0842	8.978622		
X4.1	0.9418	0.0291	32.36426	0.9491	0.9079
X4.2	0.9434	0.023	41.01739		
X4.3	0.973	0.0102	95.39216		
X5.1	0.8447	0.048	17.59792	0.8377	0.7559
X5.2	0.9138	0.0226	40.43363		
X5.3	0.8481	0.0411	20.63504		
X6.1	0.8086	0.0766	10.55614	0.8388	0.758
X6.2	0.9067	0.0324	27.98457		
X6.3	0.8933	0.0384	23.26302		
X7.1	0.8625	0.0417	20.68345	0.8245	0.7412
X7.2	0.812	0.0492	16.50407		
X7.3	0.9056	0.0385	23.52208		
X8.2	0.9166	0.0326	28.11656	0.8266	0.852
X8.3	0.9295	0.0224	41.49554		
X9.1	0.8818	0.0422	20.89573	0.8771	0.8026
X9.2	0.9058	0.0317	28.57413		
X9.3	0.9	0.0361	24.93075		
Y1.1	0.7486	0.098	7.638776	0.8911	0.6991
Y1.2	0.8774	0.033	26.58788		
Y1.3	0.8814	0.0347	25.40058		
Y1.4	0.8738	0.0342	25.54971		
Y1.5	0.7905	0.0554	14.26895		

Variabel *Content* (X1) memiliki tiga indikator yaitu X1.1, X1.2, X1.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.9035, 0.8588, dan 0.8512. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Content*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Content* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.7595 dan 0.8415. Berdasarkan nilai tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Content* bersifat reliabel.

Variabel *Accuracy* (X2) memiliki tiga indikator yaitu X2.1, X2.2, dan X2.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.8648, 0.8459, dan 0.7774. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Accuracy*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel

*Accuracy* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.6893 dan 0.7735. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Accuracy* bersifat reliabel.

Variabel *Format* (X3) memiliki lima indikator yaitu X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, dan X3.5. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.6722, 0.8904, 0.8542, 0.9211, 0.756. Nilai *estimated loading* dari semua indikator tersebut lebih dari 0.7 kecuali indikator F1, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Format* kecuali indikator F1 yang tidak signifikan. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Format* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.6789 dan 0.8779. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Format* bersifat reliabel.

Variabel *Easy of Use* (X4) memiliki tiga indikator yaitu X4.1, X4.2 dan X4.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.9418, 0.9434, dan 0.973. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Easy of Use*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Easy of Use* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.9079 dan 0.9491. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Easy of Use* bersifat reliabel.

Variabel *Timeliness* (X5) memiliki tiga indikator yaitu X5.1, X5.2 dan X5.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.8447, 0.9138, dan 0.8481. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Timeliness*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Timeliness* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.7559 dan 0.8377. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Timeliness* bersifat reliabel.

Variabel *Perceived Usefulness* (X6) memiliki tiga indikator yaitu X6.1, X6.2, dan X6.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.8086, 0.9067, dan 0.8933. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki

hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Perceived Usefulness*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Perceived Usefulness* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.758 dan 0.8388. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0,5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* bersifat reliabel.

Variabel *System Quality* (X7) memiliki tiga indikator yaitu X7.1, X7.2, dan X7.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.8625, 0.812, dan 0.9056. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *System Quality*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *System Quality* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.7412 dan 0.8245. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *System Quality* bersifat reliabel.

Variabel *Information Quality* (X8) memiliki dua indikator yaitu 8X.2 dan X8.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.9166 dan 0.9295. Nilai *estimated loading* dari dua indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Information Quality*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Information Quality* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.852 dan 0.8266. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* bersifat reliabel.

Variabel *Service Quality* (X9) memiliki tiga indikator yaitu X9.1, X9.2 dan X9.3. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.8818, 0.9058, dan 0.9. Nilai *estimated loading* dari ketiga indikator tersebut lebih dari 0.7, sehingga dapat dikatakan bahwa ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *Service Quality*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *Service Quality* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.8026 dan 0.8771. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* bersifat reliabel.

Variabel *User Satisfaction* (Y1) memiliki lima indikator yaitu Y1.1, Y1.2, Y1.3, US4, dan US5. Berdasarkan Tabel 4., nilai *Estimated of loading* dari masing-masing indikator berturut-turut adalah 0.7486, 0.8774, 0.8814, 0.8738, dan 0.7905. Nilai *estimated loading* dari semua indikator tersebut lebih dari 0.7,

sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan *valid* dengan variabel *User Satisfaction*. Nilai AVE dan *Cronbach's Alpha* dari variabel *User Satisfaction* ditunjukkan pada Tabel 4. adalah sebesar 0.6991 dan 0.8911. Berdasarkan nilai tersebut maka diketahui bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *User Satisfaction* bersifat reliabel.

Analisis selanjutnya adalah identifikasi nilai *path coefficient* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Suatu variabel berpengaruh positif apabila nilai *estimated path coefficient* nya positif dan sebaliknya, apabila nilai *estimated path coefficient* nya negatif maka suatu variabel memiliki hubungan yang negatif terhadap variabel dependennya. Signifikansi hubungan tersebut ditentukan dengan nilai CR, hubungan dikatakan signifikan apabila nilai CR lebih besar dari 1.96 (Hwang and Takane, 2015; Karlina and Imam, 2013). Hasil perhitungan nilai *estimated path coefficient* dan CR disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai *estimated of path coefficient*

Variabel	Estimate	SE	CR	Pengaruh	Signifikansi
Y1~X1	0.2265	0.1665	1.36	Positif	Tidak Signifikan
Y1~X2	-0.2733	0.1927	-1.42	Negatif	Tidak Signifikan
Y1~X3	0.1162	0.2099	0.55	Positif	Tidak Signifikan
Y1~X4	0.0602	0.1587	0.38	Positif	Tidak Signifikan
Y1~X5	-0.0834	0.226	-0.37	Negatif	Tidak Signifikan
Y1~X6	0.2361	0.1629	1.45	Positif	Tidak Signifikan
Y1~X7	0.1323	0.2279	0.58	Positif	Tidak Signifikan
Y1~X8	0.2141	0.2752	0.78	Positif	Tidak Signifikan
Y1~X9	0.3419	0.154	2.22	Positif	Signifikan

Berdasarkan Tabel 5. dapat diuraikan pengaruh dan signifikansi dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- 1) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Content* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.2265 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CR lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *Content* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh positif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan, dan H1 ditolak;
- 2) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Accuracy* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah -0.27 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CR lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *Accuracy* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh negatif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan dan H2 ditolak;
- 3) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Format* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.1162 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CR lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *Format* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh positif pada *User*

- 4) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Easy of Use* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.0602 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CR lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *Easy of Use* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh positif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan dan H4 ditolak;
- 5) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Timeliness* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah -0.0834 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CRnya lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *Timeliness* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh negatif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan dan H5 ditolak;
- 6) Nilai *estimated path coefficient* variabel *perceived of usefulness* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.2361 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CRnya lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *perceived of usefulness* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh positif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan dan H6 ditolak;
- 7) Nilai *estimated path coefficient* variabel *System Quality* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.1323 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CRnya lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *System Quality* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh positif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan dan H7 ditolak;
- 8) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Information Quality* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.2141 dan tidak signifikan pada 0.05 karena nilai CRnya lebih kecil dari 1.96. Hal ini berarti *Information Quality* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh positif pada *User Satisfaction* tetapi tidak secara signifikan dan H8 ditolak;
- 9) Nilai *estimated path coefficient* variabel *Service Quality* terhadap variabel *User Satisfaction* adalah 0.3419 dan signifikan pada 0.05 karena nilai CRnya lebih besar dari 1.96. Hal ini berarti *Service Quality* dari aplikasi Go-Jek berpengaruh pada *User Satisfaction* dan secara signifikan dan H9 ditolak.

Analisis *R-squared* dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Apabila nilai *R-squared* mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen sangat mendukung terhadap variabel dependen (Hwang and Takane, 2015; Karlina and Imam, 2013). Nilai *R-squared* dari model yang diusulkan pada penelitian ini adalah 0.6922. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen pada model dapat menjelaskan variabel *User Satisfaction* sebesar 69.22% dan sisanya 31.78% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak ada pada model.

Nilai FIT menunjukkan nilai total dari semua variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu.

Nilai FIT berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai FIT semakin mendekati 1 maka model akan semakin baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti (Hwang and Takane, 2015; Karlina and Imam, 2013). Hal ini karena nilai 1 menjelaskan proporsi variabel yang dijelaskan oleh model *structural* semakin besar. Nilai FIT dari model yang diusulkan oleh penelitian ini adalah 0.5937. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen dalam mempengaruhi variabel *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh model sebesar 59.37% dan sisanya 40.63% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Nilai AFIT digunakan sebagai perbandingan nilai FIT. Keduanya memiliki perbedaan yaitu FIT dipengaruhi oleh kompleksitas data sedangkan AFIT dipengaruhi oleh kompleksitas model (Hwang and Takane, 2015; Karlina and Imam, 2013). Nilai AFIT dari model pada penelitian ini adalah 0.578. Nilai tersebut tidak berbeda jauh dengan nilai FIT sehingga bisa mendukung kesimpulan yang didasarkan pada nilai FIT. Model mampu menjelaskan hubungan variabel independen dan dependen sebesar 57.8%, sehingga dapat disimpulkan bahwa model sudah cukup baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Nilai GFI menunjukkan tingkat kesesuaian model yang memiliki nilai antara 0 sampai dengan 1, model dianggap sesuai jika nilai GFI lebih besar dari 0.9 (Hwang and Takane, 2015; Karlina and Imam, 2013). Penelitian ini menghasilkan nilai GFI sebesar 0.9831. Hal ini berarti bahwa model yang diusulkan pada penelitian ini sudah sangat sesuai.

Nilai SRMR juga menentukan kesesuaian model, jika mendekati 0 maka semakin baik atau model semakin sesuai (Hwang and Takane, 2015; Karlina and Imam, 2013). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai SRMR dari model adalah sebesar 0.4074. Hal ini berarti bahwa model sudah cukup sesuai.

#### 4.4. Pembahasan

Pada bagian sebelumnya telah dijelaskan hasil-hasil perhitungan pengaruh variabel independen terhadap variabel kepuasan pengguna Go-Jek. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5. dan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hampir semua variabel memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kecuali variabel *Service Quality*. Apabila hasil tersebut dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Leon (2018) dan Silalahi *et al.*, (2017) maka hasil penelitian ini selaras dengan yang dihasilkan oleh penelitian-penelitian tersebut. Hal ini berarti bahwa pengguna aplikasi Go-Jek mengedepankan kecepatan respon aplikasi, availabilitas aplikasi dan juga intensitas *error* dalam menentukan kepuasan mereka terhadap aplikasi Go-Jek. Pengaruh kualitas layanan aplikasi Go-Jek yang bersifat positif terhadap kepuasan pengguna juga menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan penggunanya, maka Go-Jek dapat melakukan evaluasi dan meningkatkan availabilitas,

kecepatan, dan mengurangi *error* dari layanan aplikasi Go-Jek.

Berdasarkan tabel 5., variabel lain yang pengaruh positif adalah *Content*, *Format*, *Ease of Use*, *Usefulness*, *Information Quality*, dan *System Quality*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya menuntut kualitas aplikasi dari sisi fungsinya tetapi juga dari sisi isi, misalnya akurasi data yang ada pada aplikasi, kemudahan penggunaan aplikasi, dan tampilan aplikasi yang menarik bagi pengguna. Hal itu sejalan dengan yang dihasilkan pada penelitian-penelitian sebelumnya (Arvianto and Usino, 2021; Estiyanti *et al.*, 2023; Husain and Budiyantera, 2018; Kumala *et al.*, 2020; Rana *et al.*, 2013).

Pada penelitian ini terdapat hasil yang berbeda yaitu pada variabel *Accuracy* dan *Timeliness* yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Go-Jek kurang mempertimbangkan sisi ketetapan waktu dan akurasi dari sistemnya. Hal ini bertentangan dengan variabel sebelumnya yaitu kualitas informasi yang berpengaruh positif. Padahal seharusnya akurasi ini berkaitan dengan akurasi informasi. Namun dalam konteks ini pengguna menilai akurasi ini berdasarkan informasi estimasi waktu perjalanan yang ada pada aplikasi Go-Jek. Hal ini terjadi karena estimasi tersebut tidak bisa dianggap 100% *valid* akibat pengaruh kondisi-kondisi lainnya. Hal yang sama juga pada variabel *Timeliness*. Namun hasil tersebut tetap sejalan dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi (Husain and Budiyantera, 2018).

## 5. Kesimpulan

Pada penelitian ini digunakan Model EUCS, TAM dan *Delone and McLean* untuk diteliti pengaruhnya dengan variabel kepuasan pelanggan. Hasil analisis penelitian didapatkan bahwa semua variabel independen (*Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *ease of use* (X4), *Timeliness* (X5), *Perceived Usefulness* (X6), *System Quality* (X7), *Information Quality* (X8), dan *Service Quality* (X9)) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (*User Satisfaction*). Namun diantara variabel independen yang memiliki pengaruh negatif dengan kepuasan pelanggan adalah *Accuracy* dan *Timeliness*. Sedangkan variabel independen yang lainnya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan signifikansi pengaruh variabel independen dan dependen, dihasilkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh signifikan adalah *Service Quality*. Oleh karena itu, hipotesis yang diterima adalah hipotesis ke 9, sedangkan hipotesis lainnya ditolak karena tidak signifikan dan atau pengaruhnya bersifat negatif. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah

kualitas layanan (*Service Quality*), meskipun variabel lain juga berpengaruh.

#### Daftar Pustaka

- Aida, N.R., 2019. *Penjelasan Gojek soal Aplikasi yang "Error", Kini Sudah Normal Lagi*. Kompas.com., URL <https://www.kompas.com/tren/read/2019/09/14/144452165/penjelasan-gojek-soal-aplikasi-yang-error-kini-sudah-normal-lagi?page=all>
- Arviyanto, V., Usino, W., 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olibisifrs (Psak) 71 (Studi pada Bank Papua). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(11), 2082-2098. <https://doi.org/10.59141/jist.v2i11.271>
- Azizah, A., Adawia, P.R., 2018. Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala Jurnal Humaniora*, 18(2), 149-156. <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2.4117>
- Badan Pusat Statistika, 2020. *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis, 1949-2020*. Badan Pusat Statistika, URL <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>
- Chawla, D., Joshi, H., 2019. Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590-1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>
- Clinton, B., 2020. *Layanan Gojek Alami Gangguan Malam Ini*. Kompas.com., URL <https://tekno.kompas.com/read/2020/10/08/19251817/layanan-gojek-alami-gangguan-malam-ini>
- Davis, F.D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W.H., McLean, E.R., 2003. The DeLone and McLean Model of information Systems Success: a Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W.J., Deng, X., Raghunathan, T.S., Torkzadeh, G., Xia, W., 2004. The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 227-262. <https://doi.org/10.1080/07421222.2004.11045789>
- Doll, W.J., Torkzadeh, G., 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Management Information Systems Research Center*, 12(2), 259-274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Estiyanti, N.M., Berliana, N.K.S., Alam, H.S., 2023. Analysis of User Satisfaction of Fintech OVO Using Delone and Mclean Information System Success Model in Denpasar City. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(4), 2685-2691. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i4.1848>
- Fornell, C., Larcker, D.F., 1981. Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Husain, T., Budiyantra, A., 2018. Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *JATISI: Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), 164-176. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.99>
- Hwang, H., Takane, Y., 2015. *Generalized Structured Component Analysis: A Component Based Approach to Structural Equation Modeling*. CRC Press.
- Karlina, A.K., Imam, G., 2013. *Generalized Structured Component Analysis (GeSCA)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2019. *Gojek Decacorn Pertama Indonesia*. URL <https://aptika.kominfo.go.id/2019/04/gojek-decacorn-pertama-indonesia/>
- Kumala, D.C., Pranata, J.W., Thio, S., 2020. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay pada Generasi X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19-29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Leon, S., 2018. Service Mobile Apps: a Millennial Generation Perspective", *Industrial Management & Data Systems*, 118(9), 1837-1860. <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2017-0479>
- Nasution, S.M.A., Nasution, A.E., 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 235-244. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i2.7651>
- Putra, D.S., Darmawan, M.A., 2021. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(1), 78-85. <https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp78-85>
- Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D., 2013. Examining the Factors Affecting Intention to Use of, and User Satisfaction with Online Public Grievance Redressal System (OPGRS) in India, in: Dwivedi, Y.K., Henriksen, H.Z., Wastell, D., De', R. (Eds.), *Grand Successes and Failures in IT. Public and Private Sectors*, 2013, 402, 240-260. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-38862-0\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-642-38862-0_15)

- Silalahi, S.L.B., Handayani, P.W., Munajat, Q., 2017. Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. *Procedia Computer Science*, 124, 487–495. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.181>
- Solimun, M., 2002. Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos. Fak. MIPA Univ. Brawijaya Malang.
- Utomo, A.P., Razak, W.A., 2022. Analisa Kualitas Informasi, Kualitas Teknikal & Fungsional, Kualitas Keamanan, Kemudahan Penggunaan Mobile Aplikasi Gojek Terhadap Kegunaan, Kepuasan dan Loyalitas Pengguna. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 39-54. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i1.610>