

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-PEKEN SURABAYA MENGUNAKAN DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

ANALYSIS OF E-PEKEN SURABAYA USER SATISFACTION USING DELONE AND MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Ida Ayu Putu Laras Chantika^{1*}, Eristya Maya Safitri¹, Anita Wulansari¹

*E-mail: 19082010068@student.upnjatim.ac.id

¹Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Di era Revolusi Industri Keempat ini, teknologi digital dengan cepat berkembang dan mengubah setiap aspek masyarakat. Pertumbuhan perdagangan elektronik (E-Commerce) di Indonesia juga dipengaruhi oleh kemajuan teknis tersebut. Rilis aplikasi Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi (PEKEN) Nang Suroboyo pada 31 Oktober 2021 merupakan langkah yang baik dari Pemkot Surabaya, mempermudah belanja masyarakat lokal dan menggerakkan ekonomi lokal. Seperti dapat diamati dari statistik ekonomi Surabaya, kota ini mengalami pertumbuhan ekonomi yang meningkat dan pengangguran yang menurun. Pertumbuhan kecil ini dipandang sebagai bukti rendahnya kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan. Mencari tahu apa yang membuat orang senang atau sedih saat menggunakan aplikasi E-Peken Surabaya menjadi tujuan utama dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan implementasi model metrikasi DeLone & Mclean (ISSM) tahun 2020 oleh P. Dirgantara. Data primer yang dikumpulkan melalui distribusi survei online digunakan untuk analisis ini. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SmartPLS 3.0. Nilai t-statistik 5,420, 3,379, dan 5,147 untuk hipotesis tentang Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan pada Penggunaan masing-masing menunjukkan signifikansi statistik dalam penelitian ini. T-statistik Kualitas Informasi untuk Kepuasan Pengguna adalah 2,775, sedangkan T-statistik Penggunaan untuk Kepuasan Pengguna adalah 10,733. Ini adalah bukti bahwa fungsi aplikasi E-Peken, terutama fungsi pencarian produk, diterima dengan baik oleh penggunanya dan berkontribusi pada kesan positif mereka secara keseluruhan terhadap aplikasi tersebut. Pengembang dapat mengambil keuntungan dari hal ini dengan melakukan peningkatan signifikan pada program, seperti menambahkan fitur baru, meningkatkan pengalaman pengguna, dan meningkatkan kecepatan aplikasi. Pengembang aplikasi juga harus menjaga jalur komunikasi terbuka dengan penggunanya, sering meminta umpan balik, dan menindaklanjuti saran untuk meningkatkan UX aplikasi jika memungkinkan.

Kata kunci: *e-commerce, kepuasan pengguna, E-Peken, Delone and mclean, SmartPls.*

Abstract

In this Fourth Industrial Revolution age, digital technology is quickly expanding and changing every facet of society. The growth of electronic commerce (E-Commerce) in Indonesia is affected by these technical advancements as well. Nang Suroboyo Economic Empowerment and Resilience (PEKEN) application release on 31 October 2021 was a good move by Surabaya City Government, easing shopping for locals and stimulating the local economy. As can be observed from Surabaya's economic statistics, the city is experiencing rising economic growth and falling unemployment. This little growth was seen as evidence of low user happiness and loyalty to the service. Finding out what makes people happy or sad when using the E-Peken Surabaya app is the main goal of this research. This research used P. Dirgantara's 2020 implementation of the DeLone & Mclean (ISSM) metrication model. Primary data collected through online survey distribution was utilized for this analysis. The collected data was analyzed using SmartPLS 3.0.

T-statistic values of 5,420, 3,379, and 5,147 for the hypotheses about System Quality, Information Quality, and Service Quality on Use respectively demonstrate statistical significance in this research. The T-statistic for Information Quality for User Satisfaction is 2,775, while the T-statistic for Use for User Satisfaction is 10,733. This is evidence that the E-Peken app's functions, notably the product search functionality, are well received by its users and contribute to their overall positive impression of the app. Developers may take advantage of this by making significant improvements to the program, such as adding new features, improving the user experience, and enhancing the app's speed. App developers should also maintain open lines of communication with their users, solicit feedback often, and act on suggestions for improving the app's UX whenever possible.

Keyword: *e-commerce, user satisfaction, E-Peken, Delone and Mclean, SmartPLs,*

1. PENDAHULUAN

Teknologi digital dengan cepat berkembang dan berkembang dalam periode revolusi industri 4.0, menembus setiap aspek kehidupan masyarakat. Pertumbuhan E-Commerce secara khusus juga dipengaruhi oleh inovasi teknis tersebut. Kebiasaan belanja orang telah berubah secara dramatis dengan munculnya belanja internet. Ini memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengubah individu menjadi konsumen. Kebiasaan belanja masyarakat sangat sensitif terhadap kualitas dan efisiensi layanan pembelian. Meluasnya penggunaan belanja internet seluler dan desktop di Indonesia modern telah menciptakan kemungkinan baru. Mereka yang pernah berbelanja online sebelumnya lebih cenderung melakukan pembelian berulang dan sering membeli.

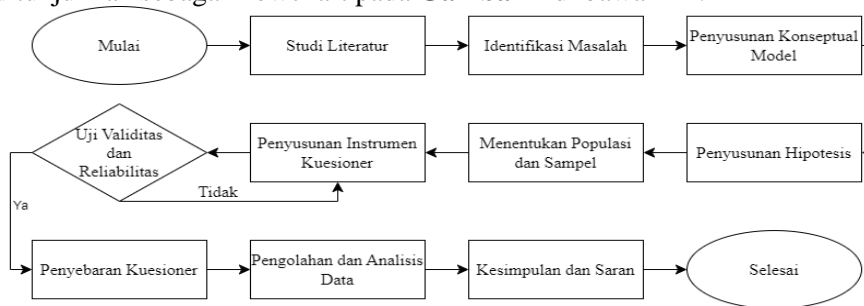
Dilihat dari hal tersebut, keputusan Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan perilisasi aplikasi E-Peken pada 31 Oktober 2021 lalu merupakan langkah yang tepat karena memberikan kemudahan bagi warga Surabaya untuk berbelanja serta meningkatkan perekonomian di Surabaya. Namun, berdasarkan data perekonomian Kota Surabaya terdapat peningkatan dari segi pertumbuhan ekonomi maupun pengurangan tingkat penganggurannya. Namun peningkatan tersebut dirasa tidak signifikan dan masih kurang maksimal karena terdapat sejumlah keluhan terhadap aplikasi E-Peken yang dapat dilihat dari ulasan pengguna. Misalnya, "Masih jauh dari harapan, harap segera di update. Perlunya tiap produk ada jumlah stok dan biaya pengiriman bisa ditambahkan. Permudah penghapusan produk dan ketersediaan barang," ujar warga, akun Batik Teyeng. Dari ulasan tersebut dijelaskan bahwa sering kali barang yang sudah terjual tidak bisa dihapus sehingga masih bisa dipesan kembali oleh pembeli [18].

Dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat setempat, Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terus berupaya menyempurnakan fitur dan fungsionalitas aplikasi Peken. Salah satu model yang paling signifikan untuk memprediksi dan menjelaskan kesuksesan sistem adalah Information System Success Model (ISSM). Model Keberhasilan Sistem Informasi (ISSM) yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean sebagai memberikan gambaran yang jelas tentang aspek-aspek yang menentukan kebahagiaan dan aspirasi keberlanjutan pengguna e-commerce. Selain itu, penelitian didasarkan pada landasan teoretis yang telah ditentukan dan literatur relevan yang menekankan pentingnya peningkatan penelitian ilmiah di negara-negara dengan ekonomi berkembang, yang mengarah pada pemilihan ISSM DeLone dan McLean sebagai model konseptual untuk penelitian ini [8].

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis aplikasi E-Peken dengan menggunakan Information System Success Model (ISSM) DeLone dan McLean untuk menentukan faktor apa saja yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna dan keberhasilan aplikasi, dengan harapan informasi tersebut dapat digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dan DISKOMINFO Kota Surabaya untuk lebih menyempurnakan aplikasi dan memastikannya sesuai dengan tujuannya dan memberikan manfaat sebesar mungkin bagi penggunanya.

2. METODOLOGI

Artikel ini melewati banyak draf untuk mengatasi masalah yang diangkat di dalamnya. Prosedur penelitian ditunjukkan sebagai flowchart pada **Gambar 1** di bawah ini.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.1 Studi Literatur

Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk mempelajari sebanyak mungkin tentang suatu subjek sebelum memulai penelitian tentangnya. Untuk menemukan artikel atau penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan studi kasus atau tema yang disebutkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan mesin pencari Google. Tahap ini diakhiri dengan pengumpulan data yang relevan dan penemuan model yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi variabel kepentingan (kepuasan pengguna, penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan).

2.2 Identifikasi Masalah

Sejumlah pengguna aplikasi mengeluhkan dalam penelitian ini bahwa mereka kesulitan menggunakan aplikasi karena kurangnya pengetahuan tentang cara mengoperasikan sistem informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkot Surabaya telah menerima keluhan dan kendala tersebut dan langsung menanganinya. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan analisis dan penilaian terhadap kepuasan dan keberhasilan sistem informasi ini guna membangun aplikasi Peken untuk pemberdayaan yang maksimal oleh seluruh warga Kota Surabaya.

2.3 Penyusunan Konseptual Model

Tahap studi selanjutnya adalah mengembangkan model konseptual. Kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah lima karakteristik utama yang digunakan dalam penelitian ini, yang didasarkan pada model yang dikembangkan dengan mengacu pada model penelitian sebelumnya [8].

2.4 Penyusunan Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan tentang gagasan yang kebenaran atau kesalahannya dapat ditentukan oleh pengamatan dan eksperimen. Hipotesis berikut diturunkan dari kerangka konseptual yang dipilih:

H1: System quality affect Use ; H2: System quality affect User ; H3: Information quality affect Use ; H4: Information quality affect User Satisfaction ; H5: Service quality affect Use ; H6: Service quality affect User Satisfaction ; H7: Use affect User Satisfaction.

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari semua hal atau orang tentang siapa penelitian akan dilakukan dan dari mana kesimpulan akan dibentuk [21]. Sampel mewakili populasi dalam hal ukuran dan komposisi [21]. Dengan 392 tanggapan, kita dapat menggunakan rumus Slovin untuk menghitung berapa banyak sampel yang harus digunakan dalam analisis ini.

a. Penyusunan Instrument Penelitian

Pada tahap penyebaran kuesioner, instrumen penelitian disusun berdasarkan variabel yang selanjutnya akan menunjukkan indikasi dari masing-masing variabel dan menjadi pernyataan yang harus diisi oleh responden.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian dianggap sah apabila dapat dimanfaatkan untuk menilai variabel yang dimaksud [21]. Indikasi dapat dikatakan reliabel jika nilai loading factor kurang dari 0,7. Namun,

penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa loading factor dengan nilai di bawah 0,5 masih dapat memberikan informasi yang berguna. Penggunaan berulang dari seperangkat alat ukur yang sama menghasilkan temuan yang sama, sebuah sifat yang dikenal sebagai reliabilitas [21]. Nilai Cronbach's Alpha 0,7 atau nilai composite reliability > 0,7 [1] menunjukkan bahwa instrumen penelitian kredibel.

1. Penyebaran Kuesioner

Prosedur yang menggunakan ukuran sampel yang signifikan secara statistik untuk menghasilkan data untuk studi lebih lanjut.

2. Pengolahan dan Analisis Data

Penyebaran kuesioner merupakan langkah awal dalam tahap pengolahan data ini, setelah itu banyak kumpulan data yang diolah di Microsoft Excel. Analisis data dalam penelitian kuantitatif mungkin termasuk dalam salah satu dari dua kategori: analisis deskriptif dan analisis inferensial.

3. Kesimpulan dan Saran

Tahap empat meliputi penarikan kesimpulan dari penelitian dengan menyajikan temuan dari pemeriksaan data yang dikumpulkan dari survei yang diberikan kepada mereka yang telah menggunakan aplikasi Peken. Temuan ini kemudian dapat digunakan untuk memberikan pertimbangan dan rekomendasi yang berguna untuk dipertimbangkan oleh pengembang aplikasi Peken saat mereka bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan dan adopsi pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan dan membahas metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengolah data dan sampai pada kesimpulan atas masalah yang disajikan.

3.1 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif

Tanggapan dari 403 individu dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif variabel untuk menentukan kecenderungan umum dalam tanggapan. Kuesioner penelitian menggunakan skala Likert dengan lima kategori pilihan jawaban: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS), masing-masing dengan skala masing-masing dari 1 sampai 5. Untuk menentukan frekuensi relatif dari masing-masing jawaban indikator, data yang terkumpul pertama-tama disusun menurut variabel kemudian menurut kategori alternatif jawaban.

3.2 Pembahasan Analisis Statistik Inferensial

Model luar, model dalam, dan pengukuran pengujian hipotesis diambil sebagai bagian dari analisis inferensial. Data dari 403 peserta dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0 dan kemudian digunakan dalam pengujian.

3.2.1 Outer Model

Keterkaitan antara indikator dan variabel dianalisis dengan menggunakan outer model.

3.2.1.1 Validitas Konvergen

Nilai outer loadings dan Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk menilai validitas divergen dan konvergen di SmartPLS [11]. Baik nilai outer loading maupun nilai AVE harus lebih dari 0,7 agar valid.

Tabel 1. Menampilkan Nilai Outer Loading.

	IQ	SQ	SVQ	U	US
IQ1	0,849				
IQ2	0,772				
IQ3	0,774				
IQ4	0,811				
SQ1		0,832			
SQ2		0,745			
SQ3		0,793			
SQ4		0,840			
SVQ1			0,814		

SVQ2	0,786
SVQ3	0,805
SVQ4	0,790
U1	0,839
U2	0,877
U3	0,872
US1	0,853
US2	0,880
US3	0,876

Berdasarkan **Tabel 1** di atas, semua indikator variabel telah memenuhi batas minimal nilai outer loadings, yakni 0,7 sehingga telah memenuhi standar validitas konvergen.

3.2.1.2 Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilihat dari nilai *Cross-Loadings* dan nilai akar AVE atau *Fornell-Lecker Criterion*. Variabel dianggap memenuhi validitas diskriminan bila nilai Cross Loadings setiap indikator variabelnya merupakan nilai tertinggi dalam satu baris dan nilai teratas Fornell-Lecker Criterion merupakan nilai tertinggi dalam satu kolom tersebut [10]. Nilai Fornell-Lecker Criterion dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Nilai Akar AVE

	IQ	SVQ	SQ	U	US
Information Quality	0,802				
Service Quality	0,829	0,799			
System Quality	0,838	0,842	0,803		
Use	0,750	0,769	0,780	0,863	
User Satisfaction	0,745	0,744	0,748	0,863	0,870

Berdasarkan **Tabel 2**, nilai teratas dari setiap kolom menunjukkan angka terbesar. Hal ini dapat diartikan bahwa semua variabel telah memenuhi standar validitas diskriminan.

3.2.1.3 Reliabilitas

Jika nilai composite reliability lebih dari 0,7 maka instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan [13]. Hal ini didukung dengan Cronbach's alpha yang tinggi > 0,6 [10]. **Tabel 3** menampilkan reliabilitas komposit dan alfa Cronbach untuk kenyamanan Anda.

Tabel 3. Nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Information Quality	0,815	0,878
Service Quality	0,811	0,876
System Quality	0,816	0,879
Use	0,828	0,897
User Satisfaction	0,839	0,903

Cronbach's Alpha untuk semua variabel lebih dari 0,6, dan Composite Reliability untuk semua variabel lebih besar dari 0,7, seperti terlihat pada **Tabel 3**. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat diandalkan, karena telah memenuhi kriteria reliabilitas.

3.2.2 Inner Model

Evaluasi inner model dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten [1].

3.2.2.1 Hasil Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan antar variabel bebas. Bila nilai inner VIF < 5.0 maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas pada instrument penelitian [10]. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada **Tabel 4**

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

	IQ	SVQ	SQ	U	US
Information Quality				4,065	4,184
Service Quality				4,173	4,441

System Quality	4,383	4,759
Use		2,950
User Satisfaction		

3.2.2.2 R-square

R-square dapat menentukan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil R square dapat dilihat pada **Tabel 5**

Tabel 5. Nilai R-Square

	R Square
Use	0,661
User Satisfaction	0,770

Koefisien determinasi (R^2) untuk konstruk variabel penggunaan menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan (sebesar 66,1%), sedangkan faktor lain sisanya sebesar 33,9%. Dengan nilai R-squared sebesar 0,770 antara kebahagiaan pengguna dan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan variabel penggunaan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menyumbang 77% dari varian dalam hasil ini, sedangkan sisanya 23% dijelaskan oleh faktor lain.

3.2.2.3 F-square

Berdasarkan rule of thumb f-square, prediktor suatu variabel laten dikatakan berpengaruh besar jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,35, efek sedang jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,15, dan pengaruhnya kecil jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,02 [12][1]. **Tabel 6** menampilkan temuan p-value dan f-squared.

Tabel 6. Nilai F-Square

	IQ	SVQ	SQ	U	US
Information Quality				0,029	0,024
Service Quality				0,064	0,005
System Quality				0,086	0,002
Use					0,633
User Satisfaction					

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai f-kuadrat untuk Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem semuanya kurang dari 0,02, dengan nilai masing-masing 0,024, 0,005, dan 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang dapat diabaikan terhadap kebahagiaan pengguna. Dengan nilai f-square masing-masing 0,029, 0,064, dan 0,086 untuk Information Quality, Service Quality, dan System Quality, faktor-faktor tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap adopsi. Dengan nilai f-squared sebesar 0,633 maka variabel Use sangat berpengaruh dan dapat dikatakan berpengaruh besar terhadap User Satisfaction.

3.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan tools SmartPLS 3.0 dengan teknik bootstrapping.

Tabel 7. Pengujian Hipotesis

Hubungan	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Information Quality_> Use	0,201	3,379	0,001	Signifikan
Information Quality_>User Satisfaction	0,153	2,775	0,006	Signifikan
Service Quality_>Use	0,302	5,147	0,000	Signifikan
Service Quality_>User Satisfaction	0,072	1,307	0,192	Tidak Signifikan
System Quality_>Use	0,357	5,420	0,000	Signifikan
System Quality_>User Satisfaction	0,048	0,822	0,412	Tidak Signifikan
Use_>User Satisfaction	0,656	10,733	0,000	Signifikan

3.2.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari 7 (tujuh) hipotesis yang dibuat, 5 (lima) diterima dan 2 (dua) ditolak berdasarkan temuan pengujian hipotesis dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Inilah bagaimana temuan penelitian ini masuk akal:

3.2.4.1 Hubungan Information Quality Terhadap Use

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, korelasi antara faktor kualitas informasi dan pemanfaatan menghasilkan nilai 0,201 dari sampel asli dan T-statistik 3,243. Berdasarkan temuan tersebut, tampaknya variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap popularitas E-Peken. Dengan kata lain, orang lebih cenderung menggunakan aplikasi E-Peken jika mereka memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadapnya. Hal ini menunjukkan bagaimana kepercayaan pengguna terhadap E-Peken membantu mendorong adopsi layanan tersebut. Hasil [8] juga konsisten dengan ini. Studi ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang tinggi secara signifikan mempengaruhi seberapa sering orang menggunakan layanan E-Peken. Kegunaan aplikasi E-Peken menjadi jelas bagi penggunanya karena ketepatan aplikasi menyajikan datanya. Kesimpulannya, aplikasi E-Peken harus terus bekerja untuk mendapatkan kepercayaan pengguna dan meningkatkan kualitas data yang ditampilkannya.

3.2.4.2 Hubungan Information Quality Terhadap User Satisfaction

Menurut analisis statistik, ada T-statistik 2,829 dan nilai sampel asli 0,153 antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna. Korelasi positif dan signifikan secara statistik antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ditunjukkan oleh koefisien ini. Sederhananya, jika orang lebih percaya pada aplikasi E-Peken, mereka akan cenderung menggunakannya. Penelitian ini mengkonfirmasi temuan dari penelitian lain [8] yang menunjukkan hubungan antara informasi berkualitas tinggi dan pengguna yang puas. Orang pada umumnya senang karena teknologi yang meningkatkan kehidupan mereka dengan memperluas akses mereka ke informasi. Diskusi sebelumnya menyarankan agar E-Peken mengadopsi dan bahkan memajukan pendekatan yang sama untuk aksesibilitas informasi. Tujuannya adalah untuk mempertahankan sikap positif pelanggan terhadap produk dan secara aktif membentuk tingkat kepuasan mereka dengan aplikasi tersebut.

3.2.4.3 Hubungan Service Quality Terhadap Use

T-statistik sebesar 5,046 dan nilai sampel awal sebesar 0,302 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Service Quality dan Use. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan mempengaruhi penggunaan E-Peken dengan cara yang menguntungkan dan signifikan secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi help desk terhadap motivasi pengguna untuk menggunakan program E-Peken bersifat kausal. Dukungan yang lebih baik dari meja bantuan berarti lebih banyak antusiasme untuk aplikasi dari pihak penggunanya. Studi sebelumnya oleh [8] sesuai dengan temuan penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara Service Quality dengan adopsi aplikasi E-Peken. Meja dukungan untuk E-Peken memainkan peran penting dalam mendorong lebih banyak orang untuk memanfaatkan program ini. Oleh karena itu, untuk dapat melayani pelanggannya dengan sebaik-baiknya, aplikasi E-Peken harus senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya. Manfaat aplikasi ini dapat dinikmati secara terus menerus.

3.2.4.4 Hubungan Service Quality Terhadap User Satisfaction

Hasil dari pengujian hipotesis bahwa terdapat korelasi antara Service Quality dan User Satisfaction memberikan T-statistic sebesar 1,347 dengan initial sample value sebesar 0,072. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, pada kenyataannya, secara positif mempengaruhi Kepuasan Pengguna, meskipun pada tingkat yang lebih rendah. Emosi positif yang dialami pengguna program E-Peken tidak terpengaruh oleh bantuan yang ditawarkan oleh help desk. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap help desk tidak berhubungan dengan jumlah bantuan yang diterima. Hasil penyelidikan ini konsisten dengan penelitian lain [8]. Penjelasan di atas mengisyaratkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabahnya, program E-Peken harus selalu diperbaharui dan diperbaiki. Harapannya adalah hal ini akan

meningkatkan kebahagiaan pengguna dengan aplikasi tersebut, yang pada gilirannya akan meningkatkan kemungkinan mereka akan terus menggunakannya.

3.2.4.5 Hubungan System Quality Terhadap Use

Hubungan yang dihipotesiskan antara Kualitas Sistem dan Penggunaan diuji, dengan nilai sampel asli 0,357 dan nilai T-statistik 5,282 menjadi temuan. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan secara statistik antara Kualitas Sistem dan Penggunaan. Hasilnya menunjukkan bahwa frekuensi orang menggunakan aplikasi E-Peken berkorelasi positif dengan kemudahan penggunaannya. Semakin intuitif dan mudah digunakan suatu aplikasi, semakin banyak pengguna yang ingin menggunakannya. Hasil penyelidikan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya [8] yang menemukan hubungan yang menguntungkan dan signifikan secara statistik antara Kualitas dan Penggunaan Sistem. Agar penggunaannya dapat memanfaatkannya secara maksimal, aplikasi E-Peken harus diperbarui dan ditingkatkan secara konsisten. Meningkatkan pengalaman pengguna dengan perangkat lunak ini membutuhkan perhatian khusus pada antarmuka intuitifnya. Indikator yang memengaruhi kegunaan harus ditinjau secara berkala untuk membantu menunjukkan dengan tepat tempat-tempat di mana perubahan diperlukan.

3.2.4.6 Hubungan System Quality Terhadap User Satisfaction

Uji hipotesis mengungkapkan korelasi 0,048 (nilai sampel asli) T 0,822 (signifikansi statistik) antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Menurut hasil ini, kenikmatan pengguna terhadap aplikasi E-Peken tidak terpengaruh oleh kemudahan penggunaannya. Studi sebelumnya oleh [8] bertentangan dengan temuan ini. E-Peken harus menjaga kualitas layanannya dan bekerja untuk meningkatkannya jika ingin mempertahankan dan mengembangkan basis penggunaannya. Kebahagiaan pengguna dapat ditingkatkan dan penggunaan aplikasi E-Peken dalam jangka panjang didorong melalui penambahan fitur yang bermanfaat, penyederhanaan antarmuka pengguna, dan peningkatan efisiensi program.

3.2.4.7 Hubungan Use Terhadap User Satisfaction

Nilai sampel asli untuk korelasi antara Penggunaan dan Kepuasan Pengguna adalah 0,656, dan T-statistik untuk pengujian hipotesis adalah 10,379. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, nampaknya semakin sering orang menggunakan aplikasi E-Peken, semakin mereka suka melakukannya. Konsisten dengan penelitian lain [8], penelitian ini menemukan bahwa penggunaan aplikasi memiliki dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap kebahagiaan pengguna. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan intensitas penggunaan dan memperkuat kebahagiaan pengguna mencakup pembuatan fitur-fitur baru yang baru, pemutakhiran antarmuka pengguna, dan pengoptimalan kinerja aplikasi. Pengembang aplikasi juga harus menjaga jalur komunikasi terbuka dengan penggunaannya, sering meminta umpan balik, dan menindaklanjuti saran untuk meningkatkan UX aplikasi jika memungkinkan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari sudut pandang pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan E-Peken semuanya berkontribusi pada kebahagiaan mereka secara keseluruhan. Secara khusus, IQ, SQ, dan SVQ terbukti memiliki pengaruh yang menguntungkan dan substansial pada Penggunaan, berfungsi sebagai sudut pandang pengguna dalam penelitian, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengujian hipotesis. Ada hubungan positif dan signifikan secara statistik antara IQ dan Kepuasan Pengguna. Terdapat korelasi positif namun tidak signifikan antara Kepuasan Pengguna dengan variabel SQ dan SVQ. Kepuasan pengguna dengan aplikasi E-Peken Surabaya sangat bergantung pada seberapa sering mereka menggunakannya. Temuan uji hipotesis

menunjukkan bahwa penggunaan memiliki nilai sampel asli tertinggi pada variabel yang mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Temuan penelitian memungkinkan sejumlah rekomendasi untuk dibuat, termasuk pengamatan bahwa kualitas layanan memiliki sedikit atau tidak ada peran dalam menentukan apakah pengguna puas atau tidak. Untuk itu, aplikasi E-Peken harus terus memantau dan meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggannya.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Abdillah, W. (2018). Metode penelitian terpadu sistem informasi: permodelan teoritis, pengukuran dan pengujian statistis. Yogyakarta: andi.
- Agrebi, S. (2015). Explain the intention to use smartphones for mobile shopping. *Retailing and Consumer Service*, 22, 16–23.
- [2] Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- [3] Antovski, L., & Gusev, M. (2014). M-Commerce Services with the Growing Momentum of Wireless Revolution. <http://www.ii.edu.mk>
- [4] Bailey, A. A., Pentina, I., Mishra, A. S., & Ben Mimoun, M. S. (2020). Exploring factors influencing US millennial consumers' use of tap-and-go payment technology. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 30(2), 143–163. <https://doi.org/10.1080/09593969.2019.1667854>
- [5] Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). Aplikasi web dengan simulasi kredit menggunakan codeigniter framework pada toko langgeng elektronik. 21(1), 1–9.
- [6] Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *JSTOR*, 13(3), 22.
- [7] Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. In *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Issue 4).
- [8] Dirgantari, P. D., Hidayat, Y. M., Mahphoth, M. H., & Nugraheni, R. (2020). Level of use and satisfaction of e-commerce customers in covid-19 pandemic period: An information system success model (issm) approach. *Indonesian Journal of Science and Technology*, 5(2), 261–270. <https://doi.org/10.17509/ijost.v5i2.24617>
- [9] Erwin, E., & Wijaya, A. (2019). Penggunaan Model DELONE Dan MCLEAN Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi GO-JEK Di Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i1.624>
- [10] Garson, G. D. (2016). Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models. In *Multi-Label Dimensionality Reduction. Statistical Associates Publishing*.
- [11] Hair, J. F., Hult, G. T. ., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *International Journal of Research & Method in Education* (2nd Ed.).
- [12] Hartono, J. ., & Abdillah, W. (2014). Konsep dan Aplikasi PLS untuk Penelitian Empiris. *Yogyakarta: BPFE*, 1.
- [13] Henseler, J., Ringle, C. ., & Sinkovics, R. . (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New Challenges to International Marketing. Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
- [14] Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Creating customer value, satisfaction, and loyalty. In Marketing Management*.
- [15] Mahendra, I., Sulistianto, S. W., Mulyani, A., Wiyatno, A., & Rosanto, O. (2020). Assessing E-Commerce Success from a Millennial Perspective in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1.

- [16] Nassuora, A. B. (2013). Understanding factors affecting the adoption of M-commerce by consumers. *Journal of Applied Sciences*, 13(6), 913–918. <https://doi.org/10.3923/jas.2013.913.918>
- [17] Redaksi. (2022). Aplikasi E-Peken Milik Pemkot Surabaya Bermasalah, Ini Sederet Keluhan Warga. *Selalu.Id*. <https://selalu.id/news-1111-aplikasi-epeken-milik-pemkot-surabaya-bermasalah-ini-sederet-keluhan-warga>
- [18] Senn, J. A. (2000). *The Emergence of M-Commerce*. *Computer*, 33(12), 148–150.
- [19] Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org>. *Sistemasi*, 9(1), 143.
- [20] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: PT. Alfabeta.