

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INDRIVE DI KOTA PALEMBANG

Idpal<sup>✉</sup>, Allsela Meiriza, Nabila Rizky Oktadini, Pacu Putra, Putri Eka Sevtiyuni

Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

Email: [jdpalidpal@gmail.com](mailto:jdpalidpal@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol8No1.pp57-64>

### ABSTRACT

*User satisfaction will encourage them to use the InDrive service, the results of exploration with users revealed some problems such as server down and the application map display is not as intended, causing customer dissatisfaction with the InDrive service. purpose cause customer dissatisfaction with the InDrive service. From this It is hoped that this research will be a solution to the problem of the problem. The purpose of this study was to determines the effect of service quality on the level of satisfaction of InDrive application users in Palembang City using 2 methods, namely the Servsqual and EUCS methods. The total number of respondents distributed was 100 people. The results of the analysis of the level of service quality of the InDrive application in Palembang is Positive (+), with the results of the gap test between user perceptions and user expectations as a whole showing a value of 1.5. user expectations as a whole show a value of 1.310, indicating that the InDrive application in Palembang has met user expectations. In the method EUCS method, the results of the analysis of the Content Variable 4.08, Accuracy 4, Format 4.04, Ease of Use 3.96, and Timeliness 3.96. Use 3.96, and Timeliness 3.99 obtained analyst results at the level of satisfaction "Satisfied". In hypothesis testing  $h_0$  and  $h_1$ ,  $h_0$  is concluded to have no effect on user satisfaction and  $h_1$  is conclude to have no effect on service quality.*

**Keyword:** Service Quality, User Satisfaction, Indrive, ServQual, EUCS.

### ABSTRAK

*Kepuasan pengguna akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan InDrive, hasil eksplorasi dengan pengguna mengungkapkan beberapa masalah seperti server down dan tampilan map aplikasi tidak sesuai tujuan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan InDrive. Dari hal tersebut diharapkan penelitian ini menjadi solusi dari permasalahan pada permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan guna melihat pengaruh kualitas pelayanan atas tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive di Kota Palembang dengan menggunakan 2 metode, yakni metode Servsqual dan EUCS. Total responden yang disebarkan sebanyak 100 orang. Hasil analisis tingkat kualitas layanan aplikasi InDrive di Palembang adalah Positif (+), dengan hasil uji kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan pengguna secara keseluruhan menunjukkan nilai 1,310, menunjukkan bahwa aplikasi InDrive di Palembang sudah memenuhi harapan pengguna. Pada metode EUCS, hasil analisis Variabel Content 4,08, Accuracy 4, Format 4,04, Ease of Use 3,96, dan Timeliness 3,99 didapatkan hasil analisis pada tingkat kepuasan "Puas". Dalam uji hipotesis  $h_0$  dan  $h_1$ ,  $h_0$  disimpulkan tidak berpengaruh atas kepuasan konsumen serta  $h_1$  disimpulkan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.*

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, InDrive, ServQual, EUCS.

### PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, transportasi telah mengalami perkembangan yang signifikan dari penggunaan alat transportasi sederhana seperti sepeda dan becak di masa lalu, menjadi lebih modern dengan diperkenalkannya transportasi umum seperti taksi, angkutan kota, dan bus. Transportasi umum telah menjadi salah satu pilihan utama modal transportasi yang digunakan oleh masyarakat selain kendaraan pribadi (Sugianto, 2020) Perusahaan yang sedang berkembang dengan sistem aplikasi online adalah

InDrive. InDrive menawarkan berbagai layanan unik yang menarik konsumen untuk menggunakan jasa transportasi online-nya. Dibandingkan dengan kompetitornya, InDrive hanya memerlukan satu aplikasi per pengguna dan hanya melayani transportasi penumpang dan kargo. Keunggulan lainnya adalah harga yang fleksibel dengan kemampuan untuk menegosiasikan tarif antara driver dan penumpang. Calon penumpang dapat memilih driver berdasarkan rating, perkiraan waktu tiba, dan model kendaraan (Patricia, 2021).

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi InDrive, perlu diperhatikan kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan InDrive secara berulang, menghasilkan pelanggan setia, dan berkontribusi pada kemajuan perusahaan. Kemajuan perusahaan berdasarkan kepuasan pengguna juga membuka peluang untuk menjadi pemimpin pasar dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, hasil eksplorasi dengan pengguna mengungkapkan beberapa masalah, seperti seringnya server down dan kesulitan dalam menentukan lokasi. Antarmuka aplikasi yang membingungkan juga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan InDrive, merugikan baik pengemudi maupun pelanggan. Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masalah yang timbul menjadi dasar penilaian keberhasilan berdasarkan persepsi pengguna aplikasi InDrive. Dikarenakan hal tersebut diharapkan penelitian ini menjadi solusi dari permasalahan pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna dengan cara mengevaluasi aplikasi InDrive di kota Palembang, khususnya pada pengguna layanan Motor, Mobil, Kargo, dan Antar Kota (Azhima Yoga Siswa et al., 2021)

Untuk mempermudah evaluasi, ditawarkan cara dimensi dari Service Quality (Servsqual) di antaranya *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dari segi EUCS Menghitung Isi, Bentuk, Ketepatan, Kecepatan (*Timeliness*), Kemudahan Pemakaian (*ease of use*). Hasil ialah sebuah dokumen kekurangan sistem sebagai rekomendasi dalam memperbaiki perbaikannya yang perlu disusun dalam sistem yang dikembangkannya sebagai perbaikan sistem yang terdahulu (Abrori & Kisnu Darmawan, 2023).

Penelitian ini mengukur kualitas layanan menggunakan ServQual sering dipergunakan manajemen perusahaan untuk mengukur kualitas layanan guna mempelajari persepsi dan harapan konsumen. Pihak manajemen perusahaan harus merasa berada pada dua posisi, yaitu sebagai pemakai jasa dan tidak sekedar penyedia jasa, sebab perusahaan harus bisa memperbaiki kualitas jasa yang diberikan pada konsumen supaya pemakai merasa puas terhadap pelayanan tersebut model atau konsep yang disebut ServQual sering disingkat GAP, kualitas pelayanan akan menciptakan perbandingan antara harapan dan keinginan konsumen (Renaldi & Mulyati, 2022). Metode untuk menganalisis kepuasan Pengguna adalah metode (EUCS) memperbaiki kepuasan pemakai aplikasi secara keseluruhan. Kepercayaan atas suatu

aplikasi ataupun sistem yang mudah dipergunakan merupakan inti dari konsep awal kepuasan konsumen. Evaluasi mempergunakan metodologi EUCS berfokus pada kepuasan konsumen terhadap aplikasi dengan mengukur konten, akurasi, format, kemudahan pemakaian sistem, serta keauratan waktu Dimensi yang ada dalam EUCS meliputi isi, keakuratan, format, kemudahan pemakaian serta keauratan waktu (Pratiwi & Dwi, 2022).

Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh kualitas layanan InDrive dengan menyebarkan kuesioner secara online pada para 100 pengguna aplikasi InDrive di kota Palembang. Kuesioner menerapkan 5 Dimensi yakni *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *reponsivenees*. Teknik analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan metode EUCS kuesioner menetapkan 5 dimensi yakni *content*, *accuracy*, *format*, *eas of use*, dan *timeliness* bertujuan guna melihat tingkat kepuasan konsumen.

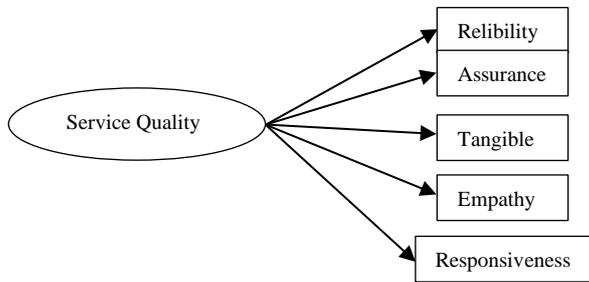
Pada penelitian sebelumnya Muhamad Ariand dan Marsolina telah melakukan penelitian tentang Evaluasi Kepuasan Pengemudi Terhadap Aplikasi Maxim dengan mempergunakan Metode (EUCS). Hasil penelitian memperlihatkan yakni tingkat kepuasan pengemudi terhadap aplikasi Maxim cukup baik, dengan nilai rata-rata kepuasan mencapai 3.67 dari skala 5. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar perusahaan mengembangkan fitur-fitur yang berhubungan dengan penggunaan Maxim (Ariandi & Marsolina, 2023).

Ageng Agti Prihatiningrum serta Eva Zuraidah dalam penelitian mereka tentang Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking untuk Nasabah BJB Cabang Tangerang mempergunakan Metode Servqual. Berdasarkan analisis dari kuesioner yang disebar lewat Google Form pada konsumen BJB Cabang Tangerang, dimensi Assurance mempunyai nilai gap paling rendah, yaitu -0,01, sehingga menduduki peringkat 1. Reliability mempunyai nilai gap -0,02, sehingga berada pada peringkat 2. Responsiveness mempunyai nilai gap -0,06, sehingga menduduki peringkat 3. Tangible mempunyai nilai gap -0,11, sehingga berada pada peringkat 4. Sedangkan, dimensi Empathy mempunyai nilai gap -0,31, sehingga berada pada peringkat 5 didalam penilaian kualitas layanan di BJB Cabang Tangerang (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Perusahaan harus terus meningkatkan dan menjaga kualitas layanannya karena pelanggan menginginkan pelayanan yang baik, bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini bertujuan untuk memastikan

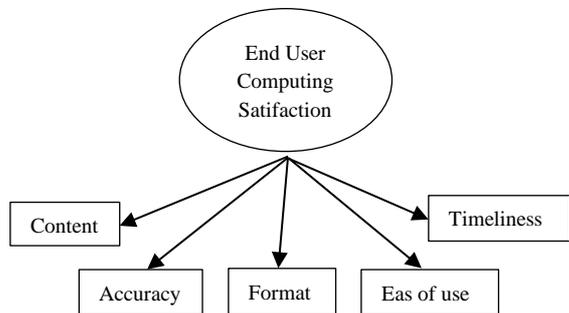
kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa tersebut. Dalam penelitian ini digunakan 2 metode, yakni metode Servsqual dan EUCS. Metode Servsqual digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, sementara metode EUCS digunakan untuk menilai kepuasan pengguna. Kedua metode tersebut sesuai dengan permasalahan yang dihadapi dan tepat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Indrive (Eka et al., 2020). Berikut adalah gambar model ServQual dan EUCS:



Gambar 1. Model ServQual

Beberapa faktor utama atau penentu kualitas layanan menurut konsep servqual yakni:

1. Reliability, Kemampuan untuk memberi pelayanan sesuai dengan yang diperjanjikan dengan akurat serta handal.
2. Assurance, Termasuk didalam hal ini adalah pengetahuan serta perilaku pegawai, dan keterampilan mereka untuk membangun keyakinan pelanggan.
3. Tagible, Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan material yang terpasang.
4. Empathy, Perhatian dan kepedulian personal yang diberikan kepada pelanggan.
5. Responsiveness, keinginan serta kesadaran untuk membantu konsumen serta memberi layanan dengan cepat (Dalilah, 2022)



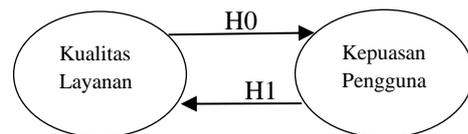
Gambar 2. Model EUCS

Lima faktor paling dimensi atau penentu Kepuasan pengguna dari konsep EUCS adalah, antara lain:

1. Content, Aspek ini menerangkan pengukuran kepuasan konsumen akhir dengan memeriksa konten sistem informasi.
2. Accuracy, Keakuratan ini mengacu pada kemampuan sistem untuk mengolah informasi dengan tepat dan akurat.
3. Format, Aspek ini mengukur kepuasan pengguna akhir dengan mengevaluasi tampilan dan estetika antarmuka sistem.
4. Easy of use, Kemudahan penggunaan sistem penting karena kemudahan penggunaan sistem mencakup seluruh proses dari awal hingga akhir.
5. Timeliness, Ketepatan waktu pemberian informasi merupakan indikator kepuasan konsumen (Fitra et al., 2020)

**Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah Solusi interim terhadap tantangan yang dihadapi, dan kebenaran harus dilakukan pengujian. dengan data yang lebih lengkap dan mendukung (Pengabdian et al., 2021). Hipotesis Penelitian ini yakni Pengaruh kualitas pelayanan atas tingkat kepuasan konsumen mempergunakan metode (ServQual) serta (EUCS), berdasarkan Pemasalahan yang tersedia kemudian di susunlah hipotesis seperti gambar berikut:

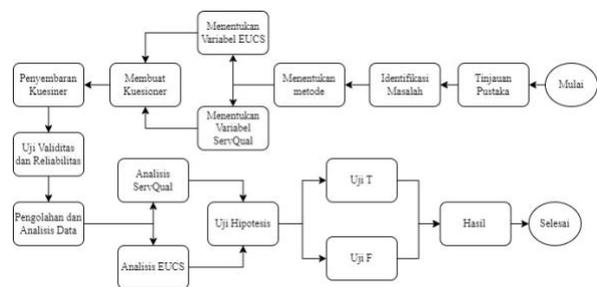


Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model Kualitas layanan dan kepuasan Pengguna, terdiri dari 2 hipotesis yakni:

- H0: Kualitas layanan (X) mempengaruhi kepuasan konsumen (X1) aplikasi InDrive.  
 H1: Kepuasan pengguna (Y) berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y1) aplikasi InDrive.

**Tahapan Penelitian**



Gambar 4. Tahapan Penelitian

**Definisi Oprasional Variabel Penelitian**

Definisi oprasional variable merupakan kegiatan mendeskripsikan variabel-variabel dalam konsep teori yang diteliti, beserta dimensi dan skalanya. Deskripsi operasional variabel-variabel yang diteliti disajikan di bawah ini:

**Tabel 1** Variabel ServQual

Dimensi	Pertanyaan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Driver datang tepat waktu
	2. Pihak manajemen menanggapi dengan cepat pada keluhan pelanggan
	3. Pengemudi tepat waktu dalam mengantarkan penumpang ke tempat tujuan.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4. Pengemudi dan perusahaan jujur untuk pengembalian barang yang ditinggal penumpang
	5. Penumpang aman dari aktivitas kejahatan
	6. Sikap pengemudi sopan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang
	7. pengemudi memiliki pengetahuan lalu lintas yang baik di wilayah Palembang
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	8. Kondisi fisik kendaraan bagus dan dirawat secara baik baik
	9. Keadaan fisik adanya permasalahan server pada penggunaan aplikasi online InDrive
<i>Empathy</i> (Empati)	10. pengemudi peduli terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan
	11. pengemudi cepat memberikan tanggapan pada keluhan pelanggan
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	12. Kemampuan Memberikan Pelayanan dengan cepat dan benar ( Informasi dan komunikasi)
	13. Kemampuan pelayanan pengemudi dapat dipercaya

**Tabel 2.** Variabel EUCS

Dimensi	Pertanyaan
<i>Content</i>	1. Aplikasih InDrive menginformasikan berdasarkan keperluan anda
	2. Aplikasi InDrive menginformasikan secara lengkap
	3. Aplikasi InDrive menyediakan jenis layanan yang berguna untuk kepentingan anda
	4. Layanan yang dihasilkan oleh sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut
	5. isi dan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi indrive sangat membantu anda dalam mendapatkan pelayanan sewaktu-waktu

Dimensi	Pertanyaan	
<i>Accuracy</i>	6. Informasi yang di hasilkan oleh aplikasi InDrive menghasilkan informasi yang sesuai	
	7. Aplikasi InDrive jarang mengalami error ketika sedang menggunakannya	
	8. Informasi yang di hasilkan aplikasi InDrive sangat akurat	
	9. Pengemudi memiliki pengetahuan lalu lintas yang baik di wilayah Palembang	
	10. Informasi yang diberikan InDrive akurat dan memberikan infromasi yang konsisten	
	11. Aplikasi InDrive Menghasilkan Informasi yang dapat di percaya	
	<i>Format</i>	12. Aplikasi InDrive mempunyai struktur menu yang teratur
		13. Komposisi dalam pemilihan warna pada tampilan aplikasi InDrive sangat baik sehingga tidak membosankan dan melelahkan mata
		14. Format dan laporan yang diberikan oleh aplikasi InDrive mudah dimengerti dan dipahami
	<i>Ease Of Use</i>	15. Tampilan antarmuka pada aplikasi InDrive mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam memahaminya
16. Aplikasi mobile InDrive menampilkan sebuah informasi dengan cara yang sangat baik		
17. Tersedia menu searching untuk mencari tempat yang di tujuh aplikasi InDrive		
18. Tidak memerlukan waktu panjang sebagai pembelajaran aplikasi InDrive		
19. Sangat mudah dalam berinteraksi dengan aplikasi InDrive		
20. Ada manual bantuan / help menu pada aplikasi InDrive		
21. Aplikasi InDrive menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaanya		
<i>Timeliness</i>	22. Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi	
	23. Aplikasi InDrive menginformasikan yang anda perlukan dengan tepat waktu	
	24. Aplikasi InDrive memberi data yang terkini	
	25. Apakah tepat waktu dalam bertransaksi	
	26. Aplikasi InDrive memberikan bantuan kepada pengguna apabila mengalami kendala secara real time	
	27. Aplikasi InDrive berguna bagi pengguna transportasi online	
	28. Dengan aplikasi InDrive, pemakaian transportasi online lebih cepat terselesaikan	

**Populasi dan Sempel**

Populasi ialah sebuah daerah generalisasi yang memiliki subjek atau objek dengan kriteria dan kualitas tertentu yang dipilih peneliti sebagai pembelajaran dan penarikan kesimpulan (Suryani et al., 2023). Populasi umum penelitian ini ialah semua konsumen aplikasi InDrive di kota Palembang. Populasi umum dalam temuan ini yakni semua konsumen aplikasi InDrive di

kota Palembang. Berdasarkan BPS Kota Palembang tahun 2021, Jumlah penduduk Palembang berjumlah 1.686.073 jiwa.

Pengambilan Sampel dilaksanakan menggunakan Snowball Sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pada wawancara ataupun ke responden (Lenaini & Artikel, 2021). Pengambilan sampel yang dapat ditolerir, yaitu sebesar 0.1 (10%) untuk populasi jumlah besar dan 0.2 (20%) untuk jumlah kecil. Dengan ukuran itu bisa dihitung ukuran sampel populasi 1.686.073 Jiwa melalui pengambilan tingkat kepercayaan (e) = 10%. Berikut dibawah ini merupakan rumus slovin dengan penetapan kesalahan sebesar 10%.

$$n = \frac{1.686.073}{1 + 1.686.073 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.686.073}{16.861}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus slovin diatas, maka responden yang akan diterapkan sejumlah 100 orang.

**Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang dipakai ialah Kuesioner, dimana merupakan upaya mengumpulkan data yang diterapkan melalui pemberian pertanyaan tertulis untuk responden agar menjawabnya (Ningsi, 2021). Adapun skala yang biasa diterapkan untuk menyusun kuesioner ialah dengan skala likert skala likert Yaitu skala yang beridikan 5 tingkatan jawaban bersama pihak, yakni:

**Tabel 3** Skala Likert

Dimensi	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

**Analisis Data**

Analisis Gap ialah sebuah teknik pengukuran yang digunakan dalam melihat kesenjangan dari kinerja variabel dengan keinginan pelanggan pada variabel tersebut. Kesenjangan positif (+) didapat ketika skor yang dirasakan lebih besar dari skor yang diharapkan, dan kesenjangan negatif (-) diperoleh ketika skor yang diharapkan lebih besar dari skor yang dirasakan (Nur Rochmah Dyah Pujiastuti, 2023).

Melakukan penentuan tingkat kepuasan pada model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton melalui tingkatan di bawah (Zakinah et al., 2021):

**Tabel 4.** Kategori Kepuasan Keplan Norton

Retang Nilai	Klasifikasi
1.00-1.97	Sangat Tidak Puas
1.80-2.59	Tidak Puas
2.60-3.39	Netral
3.40-4.91	Puas
4.92-5.00	Sangat Puas

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Validitas**

Dalam rangka menilai validitas kuesioner, kuesioner tersebut diberikan kepada Masyarakat Palembang, yaitu 15 orang. Dengan tes validitas dilakukan dengan memperhatikan nilai Korelasi item-total yang telah dikoreksi. Jika nilai korelasi item (r hitung) > (r tabel), maka kesimpulannya ialah pernyataan itu valid serta poin total harus lebih besar dari 0.514.

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas ServQual

Atribut	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Ekspektasi		
1	Reb1	1	1	0,514	Valid
2	Reb2	0.627	0.557	0,514	Valid
3	Reb3	0.609	0.531	0,514	Valid
4	Ass1	0.643	0.568	0,514	Valid
5	Ass2	0.585	0.562	0,514	Valid
6	Ass3	0.570	0.523	0,514	Valid
7	Ass4	0.536	0.525	0,514	Valid
8	Tag1	0.646	0.530	0,514	Valid
9	Tag2	0.643	0.553	0,514	Valid
10	Tag3	0.609	0.562	0,514	Valid
11	Emp1	0.623	0.535	0,514	Valid
12	Emp2	0.585	0.564	0,514	Valid
13	Res1	0.650	0.528	0,514	Valid
14	Res2	0.623	0.564	0,514	Valid

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas EUCS

No	Item Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	Con1	1	Valid
2	Con2	0.533	Valid
3	Con3	0.574	Valid
4	Con4	0.736	Valid
5	Con5	0.564	Valid
6	Acc1	0.702	Valid
7	Acc2	0.556	Valid
8	Acc3	0.726	Valid
9	Acc4	0.702	Valid
10	Acc5	0.702	Valid
11	Acc6	0.540	Valid
12	For1	0.698	Valid
13	For2	0.690	Valid
14	For3	0.691	Valid
15	For4	0.696	Valid
16	For5	0.709	Valid
17	For6	0.696	Valid
18	Eas1	0.695	Valid
19	Eas2	0.560	Valid

20	Eas3	0.561	Valid
21	Eas4	0.691	Valid
22	Eas5	0.648	Valid
23	Tim1	0.676	Valid
24	Tim2	0.668	Valid
25	Tim3	0.702	Valid
26	Tim4	0.546	Valid
27	Tim5	0.549	Valid

**Hasil Uji Reabilitas**

Dalam Uji Reabilitas, Seluruh butir pertanyaan ServSqual yaitu 14 pertanyaan dan EUCS sebanyak 27 yang telah di sebar ke 15 orang responden yang akan diuji kedalam SPSS versi 25. Semua pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap mempunyai reliabilitas baik bila nilai Cronbach Alpha  $\geq$  0,6.

Hasil dari Cronbach Alpha dari Servqual dari 14 item memiliki nilai 0.962, 0.956, dayang artinya lebih besar dari kriteria rtabel dengan nilai 0.6, dan Cronbach Alpha dari EUCS dari 27 item memiliki nilai 0.982 artinya lebih besar dari kriteria rtabel dengan nilai 0.6, jadi dapat ditarik kesimpulan jika semua pertanyaan realible.

**Hasil Analisis Service Quality dan EUCS**

Nilai gap, yang dihitung berdasarkan selisih antara tingkat pemahaman pengguna dan tingkat harapan, menunjukkan sejauh mana aplikasi InDrive memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Peran gap secara keseluruhan memberikan gambaran tentang pentingnya dan kontribusi setiap dimensi dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. Hasil ini bisa terlihat dalam tabel berikut:

**Tabel 7.** Hasil Gap Persepsi dan Ekpektasi

No	Dimensi	Persepsi	Ekpektasi	Gap
1	Assurance (Jaminan)	15,810	15,420	0,390
2	Reliability (Kehandalan)	11,900	11,390	0,510
3	Tangible (Bukti Fisik)	11,710	11,410	0,300
4	Empathy (Simpati)	8,00.0	7,870	0,040
5	Responsivess (Daya Tanggap)	7,680	7,610	0,070
<b>Jumlah</b>		<b>55,100</b>	<b>53,760</b>	<b>1,310</b>

Gap (+) positif terjadi ketika skor persepsi melebihi skor harapan, sementara gap (-) negatif terjadi ketika skor harapan melebihi skor persepsi. Besarnya nilai harapan dan rendahnya nilai persepsi, maka gap akan semakin besar. Jika total gap adalah positif, itu menandakan bahwa konsumen sangat puas dengan layanan perusahaan tersebut. Kemudian, apabila gap negatif, maka konsumen tidak puas ataupun kurang

puas dengan layanan tersebut. Kecilnya gap, maka dinilai semakin baik dan perusahaan yang memiliki layanan terbaik cenderung memiliki gap yang lebih kecil. Seperti yang tertera pada tabel di atas, hasil hitung gap secara menyeluruh menjelaskan nilai gap positif ada 1,310. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap aplikasi InDrive sejauh ini telah sesuai dengan persepsinya pada kualitas pelayanan yang diserahkan dalam aplikasinya.

Metode EUCS berfokus pada penilaian dari konsumen akhir mengenai aspek teknologi. Dimensi pada EUCS mencakup (*accuracy*), (*content*), kemudahan menggunakan (*ease of use*), format (*format*), serta (*timeliness*).

**Tabel 8.** Hasil dari EUCS

No	Dimensi	JSK	Jk	Rk
1	Variabel Konten (Content)	2004	500	4,08
2	Akurasi (Accuracy)	2400	600	4
3	Bentuk (Format)	2384	589	4,04
4	Kemudahan Pengguna (Ease Of Use)	1981	500	3,96
5	Responsivess (Daya Tanggap)	1996	500	3,99
<b>Jumlah</b>		<b>10765</b>	<b>2689</b>	<b>20,07</b>

Hasil perhitungan rata-rata kepuasan menggunakan rumus pada setiap variabel kategori tingkat kepuasan dari model Kaplan dan Norton, yaitu variabel Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Responsivitas, menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Palembang telah memilih opsi "Setuju" pada setiap item pertanyaan.

**Uji Hipotesis**

Uji t

Uji t dilaksanakan untuk mengevaluasi pengaruh signifikan variabel independent atas variabel dependen parsial dengan tingkat signifikansi 5%. Bila nilai sig.< 0,05 dan nilai t hitung > t tabel, ada pengaruh variabel X atas Y. Namun, bila nilai sig.> 0,05 ataupun t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh variabel X atas Y. Penelitian ini mengidentifikas inilai t tabel = t (a/2 ; n-k-1) a = 5% = t (0,05/2 ; 100-2-1) = 0,025 ; 97 = 1.984, tabel 9 adalah hasil dari uji t dari hasil olah data menggunakan SPSS

**Tabel 9.** Uji t

Model	t	Signifikan
1(Constant)	107,595	0,000
Pesepsi (X)	0,140	0,898

Model	t	Signifikan
1(Constant)	107,595	0,000
Ekpektasi (Y)	0,140	0,898

Hasil Pengujian secara persial adalah sebagai berikut:

- H0. Nilai signifikansi untuk pengaruh *Kualitas Layanan* atas *Kepuasan Pengguna* ialah  $0,898 > 0,05$  (5% signifikansi), serta nilai t hitung  $0,140 < 1,984$ . Maka kesimpulannya ialah H0, yaitu *kualitas layanan*, tidak mempengaruhi *kepuasan pengguna*.
- H1. Nilai signifikansi untuk pengaruh *Kepuasan Pengguna* atas *Kualitas Layanan* ialah  $0,898 > 0,05$  (5% signifikansi), serta nilai t hitung  $0,140 < 1,984$ . Maka kesimpulannya ialah H, yaitu *Kepuasan Pengguna*, tidak memiliki pengaruh terhadap *Kualitas Layanan*.

**Uji F**

Uji f digunakan untuk menentukan apakah variabel independen didalam model memiliki pengaruh secara bersama atas variabel dependen. Jika tingkat sig.  $< 0,05$  dan nilai f hitung  $> f$  tabel, maka ada pengaruh variabel X atas Y. Dalam penelitian ini, nilai F tabel didapat sesuai dengan rumus  $F_{tabel} = (k; n-k) = F(2; 97) = 3,09$ . Didapatkan hasil analisis sebagai analisis uji F seperti berikut:

**Tabel 10. Uji F**

Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0,000	1	0,000	0,020	0,898 <sup>b</sup>
Residual	0,009	3	0,003		
Total	0,009	4			

Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	0,006	1	0,006	0,020	0,898 <sup>b</sup>
Residual	0,913	3	0,304		
Total	0,919	4			

Berdasar pada tabel 10 hasil uji F, hasil pengujian dapat di lihat sebagai berikut:

- H0. Hasil Signifikansi untuk pengaruh *Kualitas layanan* atas *Kepuasan Pengguna* sejumlah  $0,898$  lebih dari  $0,05$  serta F hitung  $0,020$  kurang dari F tabel  $3,09$ , maka kesimpulannya ialah tidak berpengaruh *Kualitas Layanan* atas *Kepuasan Pengguna*.
- H1. Hasil Signifikansi untuk pengaruh *Kepuasan Pengguna* terhadap *Kualitas layanan* sebesar  $0,898$  lebih dari  $0,05$  serta F hitung  $0,020$  kurang dari F tabel  $3,09$ , maka kesimpulannya ialah tidak berpengaruh *Kepuasan Pengguna* terhadap *Kualitas Layanan*.

**Uji Koefisien Determinan(R<sup>2</sup>)**

Ditunjukkan oleh nilai R<sup>2</sup> dari model regresi dipergunakan guna melihat besaran variabel dependen yang bisa diterangkan variabel bebas.

**Tabel 11. Hasil Uji Koefien Determinan**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,80 <sup>a</sup>	0,006	0,325	0,05374

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,80 <sup>a</sup>	0,006	0,325	0,551802

Berdasarkan tabel 11,

- H0. Nilai R<sup>2</sup> sejumlah  $0,006$  memperlihatkan yakni *Kualitas Layanan* bisa diterangkan yakni variabel *Kepuasan Pengguna* sebesar  $0,06\%$ .
- H1. Nilai R<sup>2</sup> sejumlah  $0,006$  memperlihatkan yakni *Kualitas Layanan* bisa diterangkan oleh variabel *Kepuasan Pengguna* sebesar  $0,06\%$ .

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis ServQual bisa diberikan kesimpulan bahwa penelitian ini diterapkan sebagai pengujian 14 Atribut pada pendekatan (Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Emphaty) melalui penyebaran kuesioner ke 100 Pengguna aplikasi InDrive di Palembang. Hasilnya kesenjangan (gap) menjelaskan tingkat kualitas pelayanan aplikasi InDirve di Palembang Bernilai Positif (+) yang mana hasil uji kesenjangan (gap) dari persepsi pengguna dan ekpektasi pengguna dengan menyeluruh bernilai  $1,310$ , hal ini menjelaskan layanan dari aplikasi InDrive di Palembang sudah memenuhi harapan pengguna.

Pada temuan ini, metode (EUCS) diterapkan sebagai evaluasi tingkat kepuasan pelanggan InDrive. Responden penelitian ini yakni pengguna aplikasi InDrive di kota Palembang, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada mereka. hasil analisis kuesioner yang didapat dari 100 responden dengan hasil. Variabel Content  $4,08$ , Accuracy  $4$ , Format  $4,04$ , Ease of Use  $3,96$ , dan Timeliness  $3,99$  didapatkan hasil analisis pada tingkat kepuasan "Puas". Dari hasil analisis pengguna InDrive merasa puas dengan aplikasi InDrive.

Dalam uji hipotesis hasil dari H0 *Kualitas layanan* atas *kepuasan konsumen* menyatakan tidak mempengaruhi *kepuasan konsumen* serta hasil H1 *Kepuasan Pengguna* atas *kualiatas layanan* menyatakan tidak berpengaruh terhadap *kualitas layanan*.

Berdasarkan pemaparan hasil analisis penelitian yang dilakukan di atas, peneliti berencana memberikan masukan yang mungkin berguna untuk penelitian

selanjutnya. Peneliti selanjutnya didorong untuk melakukan kajian dan kajian yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai sumber informasi yang relevan. Diharapkan bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan beragam.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, U., & Kisnu Darmawan, A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Health Covid19 Satuselamat: Eucs Dan Mobile Service Quality (M-S-Qual). In *Jinteks* (Vol. 5, Issue 4).
- Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 412.  
<https://doi.org/10.30865/Jurikom.V10i2.5819>
- Azhima Yoga Siswa, T., Azmi Verdikha, N., Muhammadiyah Kalimantan Timur, U., & Ir Juanda, J. H. (2021). Berbasis Lms Di Umkt. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(3).
- Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode Servqual (Vol. 7, Issue 2).
- Eka, A., Putri, R., Harianto, W., & Aziz, A. (2020). Jurnal Terapan Sains & Teknologi Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 2(3).
- Fitra, I., Tamba, U., Multismart, S., Rambe, J. P., & Labuhan, K. M. (2020). Indeks Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Eucs). <http://stmb-multismart.ac.id/ejournal>
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling Info Artikel Abstrak. 6(1), 33–39.  
<https://doi.org/10.31764/Historis.Vxiiy.4075>
- Ningsi, N. (2021). *Journal Of Science And Engineering Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Kantor Samsat Kolaka)* (Vol. 4, Issue 1).  
<http://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/josae>
- Nur Rochmah Dyah Pujiastuti, P. H. S. (2023). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 Dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (Ipa). *Sainteks*, 20(1).
- Patricia, C. O. S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi Indriver Dengan Menggunakan Pendekatan Modified Technology Acceptance Model Bonny. 3(2), 6.
- Pengabdian, J., Masyarakat, K., & Yuliawan, K. (2021). *Pelatihan Smartpls 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif*.
- Pratiwi1, J. A., & Dwi, A. (2022). Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373.  
<https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109–116.  
<https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>
- Sugianto, A. K. M. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 1(2), 51–58.
- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*.  
<http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Zakinah, A. G., Prasetyanto, A. E., Khairani, F., Mahendra Wijaya, A., Ariatmanto, D., & Informatika, T. (2021). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Webqual dan EUCS.