

Laporan Penelitian Terapan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI *EASY BATAM* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM**



Disusun Oleh:

Bayu Andy Prasetyo

20211041

Program Studi Bisnis Digital Program Sarjana Terapan

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI *EASY BATAM* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM**

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

Laporan penelitian terapan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Bayu Andy Prasetyo
20211041

**Program Studi Bisnis Digital Sarjana Terapan
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
2024**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan penelitian terapan ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Agustus 2024

Penulis



Bayu Andy Prasetyo

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Easy
Batam Terhadap Kepuasan Pengguna di Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam



Disusun Oleh :

Bayu Andy Prasetyo (20211041)

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal: 10 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



(Khoirina Noor Anindya, SE., M. Sc)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan
Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Nama : Bayu Andy Prasetyo
No.Mahasiswa : 20211041
Program Studi : Bisnis Digital

Yogyakarta, 26 Agustus 2024

Disahkan Oleh :

Penguji 1 : Khoirina Noor Anindya, S.E., M.Sc.

Penguji 2 : Mellisa Fitri Andriyani Muzakir, S.E., M.M



Mengetahui
Ketua Program Studi
Bisnis Digital



(Arief Darmawan, SE., MM.)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Easy Batam*. Pendekatan kuantitatif yang dijadikan sebagai jenis pendekatan pada penelitian ini. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Easy Batam di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam dengan jumlah 15.052 Orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Simple Random Sampling dengan rumus slovin. Jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan *Gogle Form*. Teknik analisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Easy* di Kota Batam.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna

Abstrak

This research aims to analyze the influence of service quality and ease of use on user satisfaction of the Easy Batam application. The quantitative approach is used as the type of approach in this research. The population in this research is Easy Batam users in the Batam City One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP) with a total of 15,052 people. The sampling technique uses Simple Random Sampling with the Slovin formula. The number of samples was 100 people. Data collection was carried out using a questionnaire using Google Form. The analysis technique uses validity and reliability tests, classical assumption tests and multiple linear regression. The research results show that service quality and ease of use influence user satisfaction of the Easy application in Batam City.

Keywords: service quality, ease of use, user satisfaction

KATA PENGANTAR

Assallamulaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala yang senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad shallahu a'laihi wasalam beserta keluarga dan sahabatnya. Berkat bantuan dan pertolongan dari Allah subhanahu wa ta'ala melalui perantara semua pihak di sekitar saya yang senantiasa memberikan dorongan dan dukungan alhamdulillah terselesaikanlah laporan penelitian terapan. Ada pun judul penelitian terapan ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Easy Batam* Terhadap Kepuasan Pengguna di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam”.

Dalam menyelesaikan laporan penelitian terapan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala petunjuk, bimbingan serta bantuannya kepada:

1. Allah *subhanahu wa ta'ala* yang Maha dari segala-Nya atas semua kesempatan dan nikmat-Nya
2. Bapak Arief Darmawan, SE,MM selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Khoirina Noor Anindya, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Program Studi Bisnis Digital, Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Faishal Isfandhi, S.IP selaku pembimbing Magang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam.
5. Alm. Bapak Harno yang mendidik saya dengan penuh kasih sayang yang selalu memberi motivasi dengan kata “*YES YOU CAN*” dan Ibu Harni yang selalu sabar dalam menasehati memberi semangat, motivasi dan mendoakan disetiap waktu dimanapun dan kapanpun sampai hari ini sehat terus ibukku sayang. Serta kakaku Handiyan Prabowo, Heidinar Khairunnisa dan Dimas Ari Handoko yang telah membimbing secara langsung maupun tidak langsung selama pelaksanaan penulisan laporan penelitian terapan ini.
6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah memudahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian terapan.
7. Staff, karyawan dan partner magang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam khususnya Widia Frischa Hellena, A.Md , Mai Ayu Elfina, S.E. ,Nurlaila Ramadhani, Rut Dame Rohayani Silitonga, Bianelsa Kornikova dan Muhammad Raihan Habibi atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan laporan penelitian terapan.
8. Keluarga yang selalu mendukung, memotivasi serta mendoakan dalam menyelesaikan kegiatan perkuliahan ini. Serta selalu setia membimbing, memberikan arahan, mengoreksi, memotivasi, dan mendukung hingga terselesaikannya laporan penelitian terapan ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan laporan kegiatan magang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih terdapat belum sempurna dan banyak kekurangan didalamnya . Maka dari itu, penulis mengharapkan segala macam kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dalam laporan ini.

Akhir kata, semoga Laporan penelitian terapan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Yogyakarta, *10 AGUSTUS 2024*

Penulis

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized capital 'B' followed by a cursive 'ay' and a small flourish.

Bayu Andy Prasetyo

DAFTAR ISI

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakan penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas pelayanan	7
2.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kualitas Pelayanan ...	11
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Kemudahan Penggunaan.....	14
2.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan	14
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemudahan Penggunaan.....	15
2.3 Kepuasan pengguna.....	16
2.2.3 Pengertian Kepuasan Pengguna	16

2.4	Pengembangan Hipotesis	18
2.4.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	18
2.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kualitas	19
2.5	Kerangka Penelitian	19
BAB II METODE PENELITIAN		27
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
3.1.1	Jenis Penelitian	27
3.1.2	Pendekatan Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel	28
3.3	Desain dan Definisi Operasional Variabel	29
3.3.1	Desain Penelitian	29
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	33
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2	Uji Hipotesis	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Deskripsi Responden	38
4.4.1	Jenis Kelamin	38

4.1.2	Usia	38
4.1.3	Pendidikan.....	39
4.2	Analisis Data	40
4.2.1	Hasil Uji Validitas	40
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.2.3	Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.5	Uji Regresi Linear Berganda	48
4.2.6	Koefisien Determinasi (R ²)	49
4.2.7	Uji t	50
4.2.8	Uji F	51
4.3	Pembahasan	52
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 52	
4.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....		56

Daftar Tabel

Tabel 2. 1	20
Tabel 3. 1	30
Tabel 3. 2	32
Tabel 4. 1	38
Tabel 4. 2	39
Tabel 4. 3	39
Tabel 4. 4	41
Tabel 4. 5	42
Tabel 4. 6	43
Tabel 4. 7	44
Tabel 4. 8	45

Daftar Gambar

Gambar 2. 1	19
-------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian

Perkembangan teknologi informasi kearah lebih digital yang sangat pesat pada bidang pengetahuan di era yang kini telah memasuki *era society 5.0* banyak memunculkan terobosan aplikasi pelayanan yang bertujuan memudahkan masyarakat. Sekarang informasi dapat diakses kapanpun dan dimanapun, hal ini didukung dengan berkembangnya jaringan teknologi informasi yang sering disebut internet. Internet telah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi setiap elemen masyarakat. Internet menjadi pendorong perubahan zaman khususnya dalam hal mempermudah urusan manusia. Mulai dari cara berkomunikasi, berinteraksi dengan sesama, dalam hal berbisnis maupun dalam urusan Pemerintahan. Kapanpun dan dimanapun jika internet tersedia informasi dan komunikasi dapat terjadi.

Perkembangan teknologi juga berdampak pada kinerja Pemerintahan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat efektif, efisien dan hemat biaya. Aktivitas masyarakat yang beragam membuat Pemerintah untuk berfikir kreatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya salah satunya di bidang penerbitan izin berusaha maupun non berusaha. Dalam pelaksanaan pelayan public pemerintah sebagai pihak penyelenggara bertanggung jawab untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan *public* yang telah disediakan. Semakin baik proses tata kelola dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula

kepercayaan *public* terhadap pemerintah.

Penelitian ini meneliti di Kota Batam terutama di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam adalah Instansi Pemerintahan yang bergerak pada bidang pelayanan pengurusan perizinan berusaha dan non berusaha Regional Kota Batam, Dinas Penanaman Modal ini dinaungi oleh Kementrian Investasi. Dalam melayani masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) membantu, mempersiapkan, mengawasi keperluan seseorang atau keperluan individu dalam melengkapi persyaratan administrasi pemerintah daerah. Administrasi daerah (*public*) adalah semua jenis administrasi public yang diselesaikan oleh otoritas pemerintah, mengingat otoritas di bidang moneter sebagai tenaga kerja dan produk yang sesuai dengan kebutuhan daerah setempat, sesuai pedoman dan pengaturan undang-undang yang berlaku.

Pelayanan yang dimaksud adalah melayani, membantu, mempersiapkan, mengawasi keperluan seseorang atau keperluan individu dalam melengkapi persyaratan administrasi pemerintah daerah. Administrasi daerah (*public*) adalah semua jenis administrasi *public* yang diselesaikan oleh otoritas pemerintah, mengingat otoritas di bidang moneter sebagai tenaga kerja dan produk yang sesuai dengan kebutuhan daerah setempat, sesuai pedoman dan pengaturan undang-undang yang berlaku.

Pemerintah Kota Batam sangat mendukung kemajuan teknologi yang ada dimanfaatkan dan digunakan dalam pelaksanaan segala sistem pemerintahan. Terutama pelayanan publik bagian perizinan yang menjadi fokus utama Pemerintah Kota Batam agar dapat mempermudah masyarakat Kota Batam dalam mengurus

segala hal yang berkaitan dengan perizinan, juga pegawai atau pelayan yang memberikan pelayanan dapat diringankan tugas dan tanggung jawabnya. Guna meningkatkan pelayanan perijinan kepada masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam menciptakan aplikasi berbasis website yang diberi nama *Easy Batam*. Aplikasi perizinan berbasis website ini diciptakan dengan tujuan memberikan pelayanan pengajuan permohonan pengurusan berbagai macam perizinan cepat, mudah, efektif, hemat biaya dan secara Online kepada masyarakat Kota Batam. *Easy Batam* dilatar belakangi oleh Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam.

Dengan mengoptimalkan aplikasi perizinan berbasis website ini dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna bagi masyarakat Kota Batam yang melakukan pengajuan permohonan pengurusan perizinan. Kepuasan pengguna pada aplikasi aplikasi merupakan umpan balik berupa sebuah perasaan puas yang didapatkan setelah menggunakan suatu aplikasi (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021). Selain itu menurut (Machmud, 2018) kepuasan pengguna adalah ketentuan penting bagi perusahaan, maka dengan menjaga kepuasan pengguna maka akan terwujudnya citra yang baik dan membangun hubungan dengan pengguna. Sehingga perlu dilakukan sebuah evaluasi agar dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan sistem dan pemberi layanan dalam aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Easy Batam* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam

dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan. Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi keinginan pengguna. Penelitian (Muliawan Hendarto Kusumo & Imron Rosyadi, 2023a) menemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebuah aplikasi. Namun hasil ini berbeda dengan penelitian (Ida Ayu Cynthia Saisaria Mandasari, 2017) yang menemukan kualitas pelayanan bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi adalah kemudahan dalam penggunaan. Menurut (Venkatesh & Davis, 2000) Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) atau dengan kata lain teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna. Penelitian (Puspitasari & Aprileny, 2020) dan (Putra & Raharjo, 2021) menemukan adanya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin mudah dalam menggunakan sebuah aplikasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dari aplikasi tersebut. Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Kusumo & Rosyadi (2023) yang menemukan kemudahan dalam penggunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian penelitian yang telah dikemukakan di atas maka penelitian ini akan mengkaji ulang pengaruh kualitas pelayanan dan

kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Easy Batam* Terhadap Kepuasan Pengguna di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kemudahan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Penelitian

1. Batasan pada penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi *Easy Batam* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Batasan penelitian ini hanya berlaku bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi *Easy Batam* untuk pengajuan permohonan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk menganalisis apakah kemudahan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan d memeberikan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan aplikasi *Easy Batam*.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas pelayanan

Bisnis harus menawarkan layanan berkualitas tinggi agar dapat berkembang dan menjaga kepercayaan pelanggannya. Meningkatkan kepuasan pelanggan dapat memberikan sejumlah keuntungan, seperti meningkatkan hubungan perusahaan-pelanggan, mendorong bisnis yang berulang dari pelanggan untuk membangun loyalitas pelanggan, dan mendorong rekomendasi positif dari mulut ke mulut bagi perusahaan.

Menurut (Arianto, 2018) Keunggulan Definisi kualitas pelayanan adalah mengutamakan keinginan dan harapan pelanggan, serta ketepatan waktu. Semua layanan yang diberikan oleh bisnis kepada klien saat mereka berada di sana tunduk pada kebijakan kualitas layanan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Dalam Kasmir (2017), kualitas diartikan. Tindakan seseorang atau organisasi yang dimaksudkan untuk memuaskan *klien* atau *staff* disebut dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Sementara itu, (Mulyapradana et al., 2018) menegaskan bahwa menawarkan kualitas layanan yang luar biasa memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap sejumlah faktor, termasuk kualitas layanan. Keunggulan Pelayanan Karena kualitas mempengaruhi kebahagiaan pelanggan, yang akan timbul jika kualitas layanan baik, maka kualitas menjadi prioritas utama bagi bisnis.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

2.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2016), yaitu :

1. Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
2. Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk

mencapai visinya.

4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Gaspersz (2017) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan reliabilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Faktor penyebab buruknya kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2015), faktor penyebab buruknya kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :
 - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;
 - b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks;
 - c. Tutur kata karyawan kurang sopan;
 - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan;
 - e. Mimik muka karyawan selalu cemberut.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa

mempengaruhinya antara lain :

- a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan);
 - b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi;
 - c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi;
 - d. Motivasi kerja karyawan rendah.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan front line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).
4. Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :
- a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
 - b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
 - c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.

- d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima.
6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.
7. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Mukarom & Laksana (2015) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.

2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
5. *Emphaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.2 Kemudahan Penggunaan

2.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan yang dirasakan dalam konteks teknologi informasi sering dikaitkan dengan adopsi teknologi. Pengguna yang menganggap teknologi mudah digunakan lebih cenderung mengadopsi teknologi tersebut. Menurut Venkatesh & Bala yang dikutip dalam (Masnur et al., 2023) *Perceived Ease of Use* (PEU) adalah persepsi pengguna tentang betapa mudahnya menggunakan sistem informasi atau teknologi baru. Menggunakan teknologi yang mudah dipahami dapat meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut.

Menurut (Chrisjatismiko, 2018) *Perceived Ease of Use* (PEU) mengacu pada kemampuan pengguna untuk menggunakan teknologi informasi dengan mudah. Kemudahan penggunaan membangkitkan minat pengguna untuk menggunakan teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan sangat penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau teknologi tertentu. Semakin mudah suatu produk atau teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan orang menggunakannya dan semakin besar kemungkinan mereka akan membelinya

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemudahan Penggunaan

1. Kemudahan pemahaman

Kemudahan pemahaman mengacu pada sejauh mana pengguna dapat memahami sistem atau teknologi informasi baru.

2. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna

Memenuhi kebutuhan pengguna mengacu pada sejauh mana sistem atau teknologi informasi baru dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Kemudahan navigasi

Kemudahan navigasi mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat menavigasi melalui sistem atau teknologi informasi baru.

4. Tingkat kompleksitas

Tingkat kompleksitas mengacu pada seberapa kompleks sistem informasi atau teknologi baru tersebut. Jika teknologinya terlalu kompleks, kemungkinan besar pengguna akan kesulitan untuk menggunakannya.

2.2.3 Indikator Kemudahan Penggunaan

Menurut Venkatesh (2000) terdapat beberapa indikator dari kemudahan penggunaan yaitu:

1. Mudah dipelajari

Jika sistem yang dibuat dianggap mudah digunakan oleh konsumen tanpa memerlukan banyak usaha untuk mempelajarinya.

2. Mudah digunakan

Saat sistem memenuhi persyaratan pengguna dan mudah digunakan.

3. Sistemnya jelas dan mudah dipahami

Ketika penggunaannya tidak bingung dan tampilannya mudah dimengerti.

4. Mudah dioperasikan

Saat sistem mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya untuk memperlancar pengguna

2.3 Kepuasan pengguna

2.2.3 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu satis yang berarti enough atau cukup dan facere yang berarti to do atau melakukan. Dalam konteks teori consumer behavior, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Murni, 2020).

Sedangkan kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, dapat diartikan terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem. Kepuasan pengguna adalah merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Lamdika, 2020).

2.3.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Ada indikator yang menentukan kepuasan pengguna menurut (Adiwinata & Sutanto, 2014) menyatakan bahwa indikator kepuasan pengguna terdiri dari:

1. *Content* (isi)

Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna. Apabila isi dari sistem semakin lengkap maka kepuasan pengguna terhadap suatu *system* semakin tinggi pula.

2. *Accuracy* (keakuratan)

Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna system

3. *Format*.

Aspek format ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, format juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektivitas dari pengguna

4. *Ease of Use*

Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan

5. *Timeliness.*

Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan tidak menunggu terlalu lama

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Sejumlah penelitian telah mengkonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat secara signifikan berdampak pada sikap pengguna, yang memiliki dampak relatif pada adopsi dan kepuasan pengguna (Hess et al., 2014). Hal tersebut didukung dengan penelitian (Apriliani & Widodo, 2023), (W. Widodo et al., 2020), (Wulandari et al., 2020) dan (Susila, 2023) yang mengamati dan menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal ini berarti bahwa semakin mudah seseorang dalam menggunakan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebuah aplikasi.

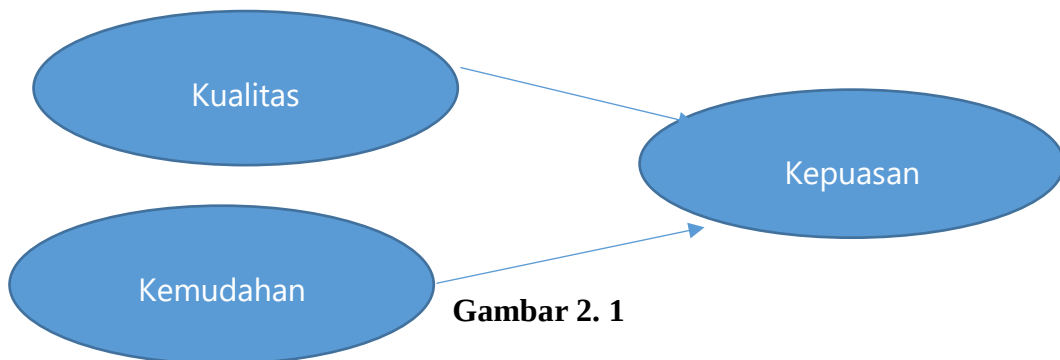
H1 : Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kualitas

Layanan diidentifikasi sebagai faktor utama yang dipertimbangkan pengguna saat menggunakan layanan (Salim et al., 2021). Berbagai aspek kualitas layanan telah dipertimbangkan oleh pengguna ketika mereka menentukan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima (Parasuraman et al., 1985). Studi sebelumnya telah mengidentifikasi kualitas layanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna ((Muliawan Hendarto Kusumo & Imron Rosyadi, 2023a). Artinya jika semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna, dan sebaliknya jika pengguna tidak puas dengan kualitas pelayanan maka akan memperlemah kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

2.5 Kerangka Penelitian



Gambar 2. 1

Kerangka Penelitian

Terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni padatempat penelitian, variabel penelitian, objek dan subjek penelitian yang dipergunakan oleh peneliti pada skripsi ini.

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis, Tahun, Judul	Identitas Sumber	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Carolinsca et al., 2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado	Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi. Productivity, Vol. 3 No. 3, 2022	Pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Linear sederhana	Perbedaan jurnal dengan Penelitian ini adalah variabel penelitian, objek dan subjek penelitian yang dipergunakan oleh peneliti serta teknik analisis yang digunakan	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa adanya pengaruh yang positif serta signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado
2	(A. Widodo & Apriliani, 2023) Pengaruh	Teknik Informatika, STMIK El	Pendekatan kuantitatif, dengan	Perbedaan jurnal dengan Penelitian ini	Berdasarkan dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa

	Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Open Source Menggunakan Webqual	Rahma Yogyakarta. JKO (Jurnal Informatika dan Komputer) Vol. 3, No. 2, Augustus 2020, hlm. 81-8	teknik analisis yang digunakan adalah Smart PLS (Partial Least Square)	adalah variabel penelitian, objek dan subjek penelitian yang dipergunakan oleh peneliti serta teknik analisis yang digunakan	indikator L5 (0,541), L6 (0,578), dan L7 (0,621) masih memberikan kontribusi kecil karena menurut persepsi pengguna Aplikasi Open SID belum memberikan ruang yang cukup untuk komunitas, Aplikasi Open SID belum memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi, serta pegiat atau pengembang aplikasi ini tidak memberi tanggapan dan respon yang cepat saat ada pengguna yang bertanya. Sedangkan
--	---	--	--	---	---

					indikator L2 (0,881) memiliki kontribusi besar yang artinya pemerintah desa merasa aman untuk melakukan perubahan data pada aplikasi.
3	(Nugraha et al., 2021) Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna	Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Diponegoro Journal Of Management. Volume 10, Nomor 6, Tahun 2021	Pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM)	Perbedaan jurnal dengan Penelitian ini adalah variabel penelitian, objek dan subjek penelitian yang dipergunakan oleh peneliti serta teknik analisis yang digunakan	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan pada penelitian yang berjudul “Analisis Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi

	Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)				<p>Grab di Kota Semarang)”, dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan yang terjadi pada Aplikasi Grab, di mana pada tahun 2018-2020 terjadi penurunan eksistensi layanan aplikasi Grab dibandingkan dengan pesaingnya.</p> <p>Berdasarkan analisa dan pengolahan data yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh hipotesis berpengaruh positif signifikan dan dapat diterima.</p>
4	(Muliawan	Fakultas	Pendekatan	Perbedaan	Hasil menunjukkan

	<p>Hendarto Kusumo & Imron Rosyadi, 2023b)</p> <p>Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek</p>	<p>Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia. Jurnal Manajemen Dirgantara Vol 16, No. 1, Juli 2023</p>	<p>kuantitatif, dengan teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Linear Berganda</p>	<p>jurnal dengan Penelitian ini adalah variabel penelitian, objek dan subjek penelitian yang dipergunakan oleh peneliti</p>	<p>bahwa <i>perceived ease of use</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Gojek di Surakarta dengan p value $0,540 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan <i>perceived ease of use</i> terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa <i>perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Gojek di Surakarta tidak terbukti kebenarannya. Hasil</p>
--	--	--	---	---	---

					<p>ini didukung penelitian (Echy et al., 2019) yang menyatakan <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i></p>
5	<p>(Citra et al., 2023)</p> <p>Pengaruh Citra Merek Dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada</p>	<p>Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No. 2, Bulan Agustus Tahun 2023</p>	<p>Pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Linear Berganda</p>	<p>Perbedaan jurnal dengan Penelitian ini adalah variabel penelitian, objek dan subjek penelitian yang dipergunakan oleh peneliti</p>	<p>Variabel citra merek dan kemudahan penggunaan yang dirasakan secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna <i>mobile banking</i> BCA di Kota Singaraja. Variabel citra merek berpengaruh secara</p>

	Pengguna Mobile Banking BCA				positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna mobile banking BCA di Kota Singaraja. Variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna mobile banking BCA di Kota Singaraja.
--	-----------------------------------	--	--	--	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Untuk memperoleh berbagai data yang dibutuhkan serta dapat dipertanggung jawabkan dalam menyusun skripsi ini, peneliti lebih memilih menggunakan jenis penelitian *field reseatch* (Penelitian lapangan). Peneliti ingin mencari sumber data utama guna menjawab rumusan masalah yang ada dilapangan (Supatet al.,2018) Penelitian ini akan akan berfokus pada pengaruh persepsi dan electronic service quality terhadap keputusan mahasiswa menggunakan LinkAja Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus tahun 2018-2021.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan kuantitatif yang dijadikan sebagai jenis pendekatan pada penelitian ini, yang berarti metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme, biasanya digunakan sebagai alat untuk meneliti berbagai populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, bentuk pengumpulan data memakai instrumen penelitian, model analisis data yang berjenis kuantitatif mempunyai tujuan untuk menguji beberapa hipotesis yang telah dipilih (Sugiyono, 2015).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2015), populasi merupakan daerah generalisasi yang didalamnya meliputi subjek atau objek yang memiliki kualitas serta ciri khas tersendiri yang dapat diterapkan peneliti, untuk dipelajari kemudian disimpulkan. Populasi yang menjadi target pada riset ini adalah pengguna *Easy Batam* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam dengan jumlah 15.052 Orang

3.2.2 Sampel

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2015) sampel merupakan sebagian jumlah dan karakter yang populasi itu punyai. Dalam riset ini, peneliti menggunakan teknik Probability Sampling yang artinya suatu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel guna memberikan peluang yang sama disetiap anggotanya untuk dijadikan sebagai anggota sampel. Adapun teknik *Simple Random Sampling* yang digunakan sebagai metode untuk mengambil sampel, yang artinya adalah pengambilan anggota sampel dari beberapa populasi yang dilakukan secara tidak berurutan dan tidak mementingkan strata yang ada didalamnya.

Penelitian ini diambil dari beberapa responden engguna *Easy Batam* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam. Pengambilan sampel digunakan rumus Slovin dsebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan (1%)

Perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{15.052}{1 + (15.052 * (0.1)^2)} = 99,34 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang atau responden.

3.3 Desain dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Desain Penelitian

Jenis-jenis desain variabel yang terdapat pada penelitian ini antara lain:

1. Variabel independen (bebas), yaitu variabel yang dapat dapat dijadikan sebagai alasan berubahnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang ada dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanani (X1) dan ekepuasan pengguna (X2).
2. Variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dapat dapat dijadikan sebagai akibat karena adanya variabel independen. Variabel terikat yang ada dalam penelitian ini adalah kkepuasan pengguna (Y)

3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan batasan yang ditetapkan oleh peneliti terhadap variabel yang awalnya berbentuk konsep yang abstrak dan luas menjadi operasional dan spesifik hingga tidak multi tafsir dan gilirannya variabel itu dapat diukur. Devinisi operasional bisa hanya mencakup bagian dari konsep dasar atau umum yang bersumber dari variabel yang bersangkutan, karena konsep dasarnya dianggap masih terlalu umum ataupun abstrak, atau malah terlalu luas (Sugeng, 2020). Adapun definisi operasional variabel dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1

Definisi Oprasional Variabel

Variabel	Indikator	Indikator Empiris	Skala	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Tangibles</i> 3. <i>Respondsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan pegawai dalam melayani 2. Karyawan berpenampilan rapid an memiliki tanda pengenal 3. Kesabaran pegawai dalam melayani 4. Secara konsisten pegawai bersikap sopan Adanyaperhatian lebih yang diberikan oleh pegawai 	Linkert	(Parasuraman et al., 1985b)
Kemudahan Penggunaan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dipelajari 2. Mudah digunakan 3. Sistem yang jelas dan mudah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi yang mudah dipelajari 2. Aplikasi yang mudah digunakan 3. Aplikasi yang jelas 	Likert	(A. Widodo & Apriliani, 2023)

	<p>dipahami</p> <p>Mudah</p> <p>dioperasikan</p> <p>4. Mudah</p> <p>dioperasikan</p>	<p>dan mudah</p> <p>dipahami</p> <p>Aplikasi yang</p> <p>mudah dioperasikan</p> <p>4. Aplikasi yang</p> <p>mudah dioperasikan</p> <p>(Pasuraman et al., 1985)</p>		
<p>Kepuasan</p> <p>Pengguna</p> <p>(Y)</p>	<p>1. <i>Content</i></p> <p>2. <i>Accuracy</i></p> <p>3. <i>Format</i></p> <p>4. <i>Ease of use</i></p> <p>5. <i>Timeliness</i></p>	<p>1. Puas dalam</p> <p>menggunakan</p> <p>aplikasi</p> <p>2. Puas dengan</p> <p>aplikasi yang</p> <p>memiliki</p> <p>keakuratan dalam</p> <p>penginputan data</p> <p>pribadi</p> <p>3. Puas dengan</p> <p>aplikasi yang</p> <p>memiliki tampilan</p> <p>yang menarik</p> <p>4. Puas dengan</p> <p>aplikasi yang mudah</p>	Likert	<p>(Indah</p> <p>Kurniasih,</p> <p>2021)</p>

		digunakan		
		5. Puas dengan aplikasi yang cepat dalam menyajikan dan menyimpan data		

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Setiap responden diminta pendapatnya dengan memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan yang diajukan. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yaitu dengan mengajukan pernyataan-pernyataan dalam angket dibuat dengan menggunakan skala 1-5, untuk memperoleh data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Skala Skor atau Nilai

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Untuk memperoleh data kuantitatif konsep di atas diukur dengan menggunakan skala interval dengan memakai metode pengukuran skala sikap yang dikembangkan oleh likert yaitu skala pengukuran untuk mengukur sikap, jawaban

setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai tahapan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju (Sugiyono,2019).

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak. Dalam mencari reliabilitas dalam

penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta audit judgment. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018:46), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,60$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dipakai untuk mengungkap fakta perihal ada tidaknya kesamaan antar variabel bebas. Model regresi yang baik memperlihatkan tidak adanya korelasi antar variabel bebas. Variabel tidak ortogonal jika variabel bebas berkorelasi. Variabel ortogonal, yakni variabel bebas yang memiliki nilai korelasi = 0 dengan variabel bebas lainnya. Ada tidaknya multikolinearitas bisa dideteksi dengan mengamati dan memperhatikan nilai *Variance Inflation Aspect* (VIF) dan tolerance. Skor toleransi melebihi 0,10 dan skor VIF lebih sedikit dari 0,10 tidak memperlihatkan gejala multikolinearitas (Ghozali, 2019)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memungkinkan untuk memeriksa apakah tidak ada varians yang serupa dalam residu atau dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai varian tetap disebut varian seragam, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah varian variabel yang seragam atau tidak ada varian variabel. Uji heteroskedastisitas studi ini

memakai uji glejser. Uji glejser dijalankan dengan cara meregresikan residual dengan variabel bebas. Variabel disebut sebagai variabel yang tidak mengalami heteroskedastisitas jika hasil nilai signifikansinya $> 0,05$ (Ghozali, 2019).

3. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas ialah untuk menguak fakta perihal apakah residual model regresi berdistribusi normal. Uji-t dan uji-F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika mengabaikan hal ini, maka uji statistik akan disebut tidak absah. Uji normalitas yang dipakai ialah uji statistik nonparametrik *Kolmogorov-Smirnov* (KS) dengan taraf signifikansi senilai 5%. Jika uji normalitas memperlihatkan nilai melampaui 0,05 bermakna data itu normal (Ghozali, 2019).

3.6.2 Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Berganda

Tujuan analisis regresi ialah untuk memprediksi setinggi apakah pengaruh digital marketing, kualitas produk, dan harga dengan variabel terikat, yakni keputusan pembelian. Analisis ini dijalankan saat seorang penulis ingin memprediksi apa yang akan terjadi pada variabel terikat (kriteria) saat dua atau lebih variabel bebas dimanipulasi sebagai prediktor. Sehubungan dengan hal itu, analisis regresi berganda dipakai saat variabel bebas melampaui 1 (Ghozali, 2019).

Studi ini bermaksud untuk menguak fakta perihal tingginya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan) pada variabel terikat (kepuasan pengguna). Bentuk persamaan analisis regresi berganda yang dipakai

ialah:

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \varepsilon$$

Keterangan

β_1, β_2 = Koefisien Regresi X_1, X_2, X_3

Y = Kepuasan pengguna

α = Konstanta

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Kemudahan pengguna

ε = Error

2. Uji parsial (Uji t)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan membandingkan t hitung dan t tabel. Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan t tabel yang diperoleh dengan menggunakan taraf kesalahan 0,05.

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya salah satu variabel bebas (independen) tidak mempengaruhi variabel terikat (dependen) secara signifikan.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0.05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya salah satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (dependen) secara signifikan.

3. Uji F (Simultan)

Uji simultan dipakai untuk menguji apakah variabel bebas dalam model regresi secara bersamaan memiliki imbas pada variabel terikat. Pengambilan keputusan didapat dengan mengamati dan memperhatikan nilai F hitung dan F tabel dengan batasan:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 tidak ditolak dan H_a ditolak (tidak ada pengaruh).
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (ada pengaruh).

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel amat terbatas karena R^2 memiliki kelemahan, yaitu terdapat bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambah satu variabel maka R^2 akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, maka dalam penelitian ini menggunakan adjusted R^2 . Jika nilai adjusted R^2 semakin mendekati satu (1) maka semakin baik kemampuan model tersebut dalam menjelaskan variabel dependen (Pramono, 2014).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Berikut profil responden dari 100 responden pengguna *Easy Batam* dalam pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Profil responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

4.4.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, responden terbagi menjadi 2 bagian yaitu laki – laki dan perempuan yang mana disajikan secara lengkap pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	44	44%
2	Perempuan	56	56%
	Jumlah	100	100%

Sumber Data: Diolah Oleh Penulis 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 56 orang (56%) dan laki-laki sebanyak 44 orang (44%).

4.1.2 Usia

Adapun karakteristik responden yang dikemukakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian umur yang mana disajikan secara lengkap pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase
1	20 tahun - 30 tahun	12	12,00%
2	31 tahun - 40 tahun	29	29,00%
3	41 tahun - 50 tahun	45	45,00%
4	dias 50 tahun	14	14,00%
	Total	100	100,00%

Sumber Data: Diolah Oleh Penulis 2024

Berdasarkan tabel d iatas diketahui bahwa usia responden didominasi oleh usia 41 tahun-50 tahun sebanyak 45 orang (45%), kemudian disusul usia 31 tahun-40 tahun sebanyak 29 orang (29%), Usia diatas 50 tahun sebanyak 14 orang (14%) dan usia terakhir adalah 20 tahun-30 tahun sebanyak 12 orang (12%)

4.1.3 Pendidikan

Berdasarkan pendidikannya responden terbagi menjadi beberapa golongan tingkat dimana disajikan secara lengkap pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Presentase
1	Diploma	19	19%
2	Sarjana	45	45%
3	SLTA	33	33%
4	SLTP	3	3%
	Total	100	100%

Sumber Data: Diolah Oleh Penulis 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan Sarjana mendominasi sebanyak 45 responden (45%), kemudian disusul tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 33 responden (33%) dan tingkat Pendidikan diploma sebanyak 19 orang (19%) dan Pendidikan SLTA hanya 3 orang (3%).

4.2 Analisis Data

Dalam penelitian ini untuk melakukan pembuktian hipotesis, digunakan dua pengujian instrumen yaitu: uji validitas dan uji reabilitas.

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini menggunakan program SPSS versi 20.0.

Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai rhitung (*correlation item total correlation*) dengan rtabel dengan ketentuan *degree of freedom* ($df = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Kriteria untuk penelitian uji validitas adalah angka korelasi (r) dihitung kemudian dibandingkan dengan angka korelasi (r) pada tabel dengan tingkat kesalahan 5% dan jumlah $n = 100-2$ maka diperoleh $r_{tabel} = 0,1966$ jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai $sign. < 0,05$ maka butir instrument tersebut valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir instrumen tersebut tidak valid:

Tabel 4. 4

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R table	Signifikansi	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0,862	0,1966	0,000	Valid
	X1.2	0,768	0,1966	0,000	Valid
	X1.3	0,911	0,1966	0,000	Valid
	X1.4	0,914	0,1966	0,000	Valid
	X1.5	0,886	0,1966	0,000	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,928	0,1966	0,000	Valid
	X2.2	0,909	0,1966	0,000	Valid
	X2.3	0,942	0,1966	0,000	Valid
	X2.4	0,830	0,1966	0,000	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,821	0,1966	0,000	Valid
	Y.2	0,833	0,1966	0,000	Valid
	Y.3	0,880	0,1966	0,000	Valid
	Y.4	0,870	0,1966	0,000	Valid
	Y.5	0,822	0,1966	0,000	Valid
	Y.6	0,785	0,1966	0,000	Valid

Sumber data : Diolah oleh penulis 2024

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, nilai dari masing – masing item pernyataan memiliki nilai pearson correlation positif dan lebih besar dari pada nilai rtabel yaitu 0,1966 dan nilai sign. < 0,05.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid atau tidak dan dapat mengukur kehandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator suatu variabel. Penguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Bila nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka

quesioner masing-masing variabel adalah reliabel. Pada penelitian ini, hasil pengujian reliabilitas untuk quesioner masing – masing variabel disajikan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4. 5

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas pelayanan (X1)	0,919	<i>Reliabel</i>
2	Kemudahan pengguna(X2)	0,924	<i>Reliabel</i>
3	Kepuasan pengguna (Y)	0,920	<i>Reliabel</i>

Sumber Data: Diolah Oleh Penulis tahun 2024

Hasil uji *reabilitas* terhadap angket kualitas pelayanan (X_1) = 0,919, kemudahan penggunaan (X_2) = 0,924, dan kepuasan pengguna (Y) = 0,920 diperoleh koefisien reabilitas masing – masing nilai *Cronbach'S Alpha* tersebut lebih besar dari nilai kritis pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh angket dinyatakan *reliable* (andal), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan melalui angket di nyatakan reabilitas dan dapat dipercaya.

4.2.3 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

Sesuai data primer yang terkumpul dilapangan yaitu berupa jawaban angket para responden, maka diperoleh berbagai informasi tentang variabel– variabel penelitian. Variabel – variabel yang dimaksud adalah mengenai kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

1. Variabel Bebas Kualitas Pelayanan (X_1)

Penilaian kualitas pelayanan secara operasional diukur dengan

menggunakan 5 indikator atas item – item dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 6

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Variabel	Indikator	Rata-rata	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	4,460	Sangat Tinggi
	X1.2	4,620	Sangat Tinggi
	X1.3	4,550	Sangat Tinggi
	X1.4	4,490	Sangat Tinggi
	X1.5	4,410	Sangat Tinggi
Total rata-rata		4,506	Sangat Tinggi

Keterangan:

1.00-1.80	Sangat Rendah
1.81-2.60	Rendah
2.61-3.40	Sedang
3.41-4.20	Tinggi
4.21-5.00	Sangat Tinggi

Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, nilai total rata-rata kualitas pelayanan sebesar 4,506, yang artinya bahwa kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam sangat tinggi, dengan nilai tertinggi pada indicator X1.2 (Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam berpenampilan rapih dan memiliki tanda pengenal) sebesar 4,620 dan indicator dengan nilai terendah adalah X1.4 (Secara konsisten pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam melayani dengan bersikap sopan) sebesar 4,410.

2. Variabel Kemudahan Penggunaan (X₂)

Penilaian kemudahan penggunaan secara operasional diukur dengan menggunakan 4 indikator atas item – item dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 7

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Variabel X2 (Kemudahan Penggunaan)

Variabel	Indikator	Rata-rata	Keterangan
Kemudahan penggunaan (X1)	X2.1	4,490	Sangat Tinggi
	X2.2	4,540	Sangat Tinggi
	X2.3	4,560	Sangat Tinggi
	X2.4	4,550	Sangat Tinggi
Total rata-rata		4,535	Sangat Tinggi

Keterangan:

1.00-1.80	Sangat Tidak Mudah
1.81-2.60	Tidak Mudah
2.61-3.40	Netral
3.41-4.20	Mudah
4.21-5.00	Sangat Mudah

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa, Nilai total rata-rata dari variabel kemudahan pengguna sebesar 4,535, yang artinya bahwa kemudahan aplikasi easy yang sangat mudah digunakan.

2. Variabel Kepuasan Pengguna (X₂)

Penilaian kepuasan pengguna secara operasional diukur dengan menggunakan 6 indikator atas item – item dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 8

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

Variabel	Indikator	Rata-rata	Keterangan
Kepuasan pengguna (Y)	Y.1	4,490	Sangat Tinggi
	Y.2	4,610	Sangat Tinggi
	Y.3	4,550	Sangat Tinggi
	Y.4	4,540	Sangat Tinggi
	Y.5	4,500	Sangat Tinggi
	Y.6	4,500	Sangat Tinggi
Total rata-rata		4,532	Sangat Tinggi

Keterangan:

1.00-1.80	Sangat Rendah
1.81-2.60	Rendah
2.61-3.40	Sedang
3.41-4.20	Tinggi
4.21-5.00	Sangat Tinggi

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa, nilai total rata-rata dari variabel kepuasan pengguna sebesar 4,532, yang artinya bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi easy sangat tinggi.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data menggunakan uji statistic nonparametik Kolmogorv-Smirnov (K-S). Jika nilai sig probability lebih besar dari 0,05 maka H_0 ditolak dengan pengertian bahwa data yang dianalisis berdistribusi normal. Demikian juga sebaliknya jika nilai signifikansi probability lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima dengan pengertian bahwa data yang dianalisis tidak berdistribusi

normal. Berikut ini pengujian normalitas yang didasarkan dengan uji statistic nonparametik Kolmogorv-Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.49506251
	Absolute	.160
Most Extreme Differences	Positive	.096
	Negative	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		1.603
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,117. Hal ini berarti nilainya diatas 0.05 artinya variabel tersebut terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji memeriksa apakah terjadi multikolinearitas atau tidak dapat dilihat dari nilai *Variance inflation factor* (VIF). Nilai VIF yang lebih kecil dari 10 (sepuluh) indikasi suatu variabel bebas terjadi multikolinearitas terdapat pada tabel berikut ini:

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.513	1.950
	Kemudahan Penggunaan	.486	1.783

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Nilai VIF dari kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan lebih kecil atau di bawah 10 ($VIF < 10$) yaitu 1,950 dan 1,783. Hal ini berarti tidak terkena multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. Nilai tolerance dari kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan lebih lebih besar dari 0,10 yaitu 0,513 dan 0,486. Hal ini berarti tidak terdapat multikolinearitas anatar variabel independen dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastistas

Uji Heteroskedastistas adalah keadaan dimana model dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residul pada suatu pengamatan yang lain, Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi masalah Heteroskedastistas dan sebaliknya. Hasil dari penelitina ini ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.116	.721		4.321	.000
1 Kualitas Pelayanan	.034	.039	.118	.874	.384
Kemudahan Penggunaan	.151	.052	.388	.885	.483

a. Dependent Variable: SBRESID

Pada tabel di atas hasil uji glesjer menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel berada di atas 5% atau 0,05 yang berarti model regresi tidak mengandung adanya gejala heteroskedastisitas, adapun penjabarannya signifikansi masing-masing variabel penelitian ini adalah:

- Signifikansi kualitas pelayanan : $0,384 > 0,05$
- Signifikansi kemudahan penggunaan : $0,483 > 0,05$

4.2.5 Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari kedua variabel independen kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna, selanjutnya akan dianalisis untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi organisasi yang diteliti.

Pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan data yang telah diambil dari hasil angket responden pengguna aplikasi Easy di Batam. Perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program *Software Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS) versi 20.0 adapun rangkuman dari hasil pengolahan data dapat dilihat pada table berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.145	1.203		3.447	.001
1 Kualitas Pelayanan	.224	.066	.319	3.887	.002
Kemudahan Penggunaan	.417	.087	.508	4.797	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 27.0 maka di peroleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 4,145 + 0,224 X_1 + 0,414 X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut, maka penjelasan masing – masing variabel adalah :

1. Nilai konstanta β_0 sebesar 4,145 artinya apabila kualitas pelayanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), nilainya sama dengan nol maka variabel kepuasan pengguna (Y) sama dengan 4,145
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar = 0,224 hal ini menunjukkan apabila kualitas pelayanan (X1) nilainya bertambah satu satuan sedangkan kemudahan penggunaan (X2), nilainya tetap atau sama dengan nol maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,224 poin dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Nilai koefisien regresi kemudahan penggunaan (X2) sebesar = 0,414 hal ini menunjukkan apabila kemudahan penggunaan (X2) nilainya bertambah satu satuan sedangkan kualitas pelayanan (X1), nilainya tetap atau sama dengan nol maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,414 poin dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan

4.2.6 Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel – variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan baik secara parsial maupun simultan memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil perhitungan dengan bantuan SPSS versi 20.0 nilai koefisien determinasi pada tabel berikut ini:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.802	.798	1.510

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan data di atas kelayakan model maka dapat dianalisis bahwa nilai *adjusted R Square* adalah sebesar 0,798. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 79,80% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

4.2.7 Uji t

Uji statistik t dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel bebas (X) terhadap ketergantungannya yaitu variabel terikat (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan variabel bebas antar thitung dengan ttabel pada derajat kesalahan 5%. Apabila nilai thitung > tabel, maka variabel memberi pengaruh yang bermakna terhadap variabel ketergantungannya. Berikut adalah ketentuannya:

- Ho diterima jika : $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$ atau 0.05
- Ho ditolak jika : $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$ atau 0.05

Berikut hasil pengujian data uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.145	1.203		3.447	.001
1 Kualitas Pelayanan	.224	.066	.319	3.887	.002
Kemudahan Penggunaan	.417	.087	.508	4.797	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

a. Pengujian Hipotesis (H1)

Hasil uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunaan yang tersaji diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,02. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

b. Pengujian Hipotesis (H2)

Hasil uji t pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan yang tersaji diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 maka H2 diterima. Artinya kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna

4.2.8 Uji F

Menurut Ghazali (2018), uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dalam menjelaskan variabel terikat. Untuk melihat hasil uji f yaitu: Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel bebas secara bersama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil uji simultan:

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	894.104	2	447.052	15.964	.000 ^b
Residual	221.286	97	2.281		
Total	1115.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka variabel kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Easy Batam.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka dalam bab ini akan dijelaskan secara lebih rinci pada pembahasan hasil uji hipotesis. Adapun pembahasan dari setiap hipotesis dalam penelitian ini adalah:

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Easy Batam*. Yang artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Apriliani & Widodo, 2023), (W. Widodo et al., 2020), (Wulandari et al., 2020) dan

(Susila, 2023) yang mengamati dan menyatakan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal ini berarti bahwa semakin mudah seseorang dalam menggunakan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebuah aplikasi. Kepuasan pengguna aplikasi Easy adalah salah satu faktornya menentukan keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam untuk mengurus administrasi perijinan. Untuk itu kepuasan pengguna harus menjadi salah satu tujuan strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Ini karena umpan balik pengguna menentukan apakah pengguna kedepannya akan menggunakan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dan secara tidak langsung keraguan tentang kredibilitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam sebelumnya. masalah ini menciptakan citra yang buruk masyarakat, jadi bisa dibilang begitu juga kepuasan pengguna juga terpengaruh kelangsungan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam itu sendiri. Kepuasan pengguna aplikasi mencerminkan nilai seorang tentang kinerja dari aplikasi Easy maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, atau hasil dan kaitannya dengan ekspektasi.

4.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Secara parsial kepuasan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Easy Batam. Yang artinya bahwa semakin mudah aplikasi *Easy Batam* digunakan, maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi kualitas layanan sebagai faktor yang

mempengaruhi kepuasan pengguna ((Muliawan Hendarto Kusumo & Imron Rosyadi, 2023a). Hal senada juga dikemukakan oleh (Meyrilliana Purba, 2020) dan (Rony Kriswibowo et al., 2024) yang menemukan adanya pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna. Artinya jika semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna, dan sebaliknya jika pengguna tidak puas dengan kualitas pelayanan maka akan memperlemah kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan yang dirasakan akan mempengaruhi perilaku; semakin tinggi pendapat seseorang tentang kemudahan penggunaan aplikasi, semakin tinggi pula jumlah penggunaan teknologi. Dengan adanya kemudahan penggunaan aplikasi maka transaksi yang dapat diselesaikan tanpa hambatan dan kapan saja tanpa dibatasi oleh lokasi maupun waktu, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengunjungi situs web berdasarkan preferensi mereka hanya dalam satu kali penggunaan. Kemudahan penggunaan merupakan tingkat kepercayaan dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan membuat suatu pekerjaan menjadi lebih mudah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *Easy Batam* di Kota Batam yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima.
2. Secara parsial kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Easy* di Kota Batam yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka H2 diterima.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *Easy* di Kota Batam

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dirasakan oleh pengguna sudah baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Easy Batam*, oleh sebab itu bagi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang berkontribusi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, diharapkan tetap mempertahankan kemudahan aplikasi *Easy* yang dirasakan oleh pengguna sangat mudah sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwinata, I., & Sutanto, E. M. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Cv. Intaf Lumajang. *Agora*, 2(1), 1–2.
- Apriliani, R., & Widodo, A. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use on User Satisfaction in Applications Mobile Legend in Bandung with Demography as A Moderating. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*, 5(February), 21307–21322. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6149>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Carolinsca, P., Tinneke, S., Tumbel, M., Mukuan, D. D. S., Administrasi, J. I., & Bisnis, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado* (Vol. 3, Issue 3).
- Chrisjatmiko, K. (2018). Towards green loyalty: The influences of green perceived risk, green image, green trust and green satisfaction. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 106(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/106/1/012085>
- Citra, P., Dan, M., Penggunaan, K., Dirasakan, Y., Susila, N. D. S. A., Putra, K. E. S., & Khalik, I. (2023). Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis | 172. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2).
- Ida Ayu Cynthia Saisaria Mandasari. (2017). *PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS*.
- Indah Kurniasih. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 181–198.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. PT Gramedia.
- Masnur, Jusriadi, E., & Muchran, M. (2023). Pengaruh Self Efficacy, Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(9), 1987–2000.
- Meyrilliana Purba. (2020). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI OVO PADA MAHASISWA PASCASARJANA UNIVERSITAS RIAU. JURNAL TEPAK MANAJEMEN BISNIS*, XII(1), 151–170.
- Muliawan Hendarto Kusumo, & Imron Rosyadi. (2023a). Pengaruh Perceived Ease of Use,

- Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876>
- Muliawan Hendarto Kusumo, & Imron Rosyadi. (2023b). PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GOJEK. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876>
- Mulyapradana, A., Psi, S., Politeknik, M. A., Pekalongan, P., Indah, A., & Politeknik, L. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. In *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* (Vol. 1).
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(6). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Puspitasari, R., & Aprileny, I. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab Di Pt Sido Muncul Kebon Jeruk). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 15.
- Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 10(1), 1–11.
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- Rony Kriswibowo, Rusina Widha Febriana, Johan Suryo Prayogo, & Putri Ariatna Alia. (2024).

- Pengaruh Fitur Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Si Rekap KPU. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 16–24. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i2.82>
- Salim, I., Ricardo, R., MZ, S. B., & Marisa, T. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Ride Hailing Di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 135–144. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.1.135>
- Susila, N. D. S. A. (2023). *Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking BCA*. 5(2), 172–181.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Widodo, A., & Apriliani, R. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use on User Satisfaction in Applications Mobile Legend in Bandung with Demography as A Moderating. *Article in Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6149>
- Widodo, W., Dahlia, A. S., & Ardiansyah, D. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Kualitas Informasi , Effect of Easy To Use Quality , Information of Quality , Interaction of Quality , and the User Satisfaction for Open Source Applications Using the Webqual Method*. 3(2), 81–86. <https://doi.org/10.33387/jiko>
- Wulandari, O. A., Aufa, P. F., & Aziz, G. A. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Kepuasan Dalam Membangun Loyalitas Pengguna Ovo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 1–9.

LAMPIRAN

KUESIONER

Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Sdra/i Pengguna Aplikasi Easy Batam

di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir yang harus ditempuh untuk mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, dengan ini saya bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/i Pengguna Aplikasi Easy Batam untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini untuk keperluan penyelesaian skripsi saya. Adapun judul skripsi saya adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI EASY BATAM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI DINAS PENANANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM”. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/i Pengguna Aplikasi Easy Batam untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Sdra/i berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

DAFTAR PERTANYAAN

Karakteristik Responden

1. Nama :(Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Usia :Tahun
4. Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. Diploma e. Sarjana

Isilah tanda tickmark (✓) pada jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr/i anggap paling sesuai dengan persepsi yang dimiliki tentang online banking. (satu jawaban saja)

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

ITEM PERTANYAAN:**Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Keramahan Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Dalam Melayani					
2	Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam berpenampilan rapih dan memiliki tanda pengenal					
3	Kesabaran pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam dalam melayani					
4	Secara konsisten pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam melayani dengan bersikap sopan					
5	Adanya perhatian lebih yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam					

Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Menurut saya aplikasi Easy Batam mudah dipelajari					
2	Menurut saya aplikasi Easy Batam mudah digunakan					
3	Menurut saya aplikasi Easy Batam jelas dan mudah dipahami					
4	Menurut saya aplikasi Easy Batam mudah dioperasikan					

Kepuasan Pengguna

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya puas dalam menggunakan aplikasi Easy Batam					
2	Saya puas dengan aplikasi Easy Batam Easy Batam yang memiliki keakuratan dalam penginputan data pribadi					
3	Saya puas dengan aplikasi yang memiliki tampilan yang menarik					
4	Saya puas dengan aplikasi Easy Batam yang mudah digunakan					
5	Saya puas dengan aplikasi Easy Batam yang cepat dalam menyajikan dan menyimpan data					

INPUTAN

NO	Timestamp	Nama lengkap	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	6/3/2024 14:40:17	Audia Rahma Desti	Perempuan	SLTA
2	6/3/2024 14:41:23	Bianelsa Kourniakova	Laki - laki	Diploma
3	6/3/2024 14:42:35	Risky Widiyanto	Laki - laki	Diploma
4	6/3/2024 14:43:32	Muhammad Raihan Habibi Rahmadi	Laki - laki	SLTA
5	6/3/2024 14:45:10	Antika Buana Putri	Perempuan	Diploma
6	6/3/2024 14:49:44	Deta Megaratmi	Perempuan	Sarjana
7	6/3/2024 14:52:16	Rut Dame Rohayani Silitonga	Perempuan	SLTA
8	6/3/2024 15:03:21	Evan leander n	Laki - laki	SLTP
9	6/3/2024 15:03:45	Ferdiansyah	Laki - laki	SLTA
10	6/3/2024 15:58:46	Dumaris	Perempuan	SLTA
11	6/3/2024 15:58:53	Krisna hermawan	Laki - laki	SLTA
12	6/3/2024 16:37:52	Widia frisca hellena	Perempuan	Diploma
13	6/3/2024 16:39:16	Ammar rizqullah	Laki - laki	Sarjana
14	6/3/2024 16:47:53	Prima Yudha	Laki - laki	Sarjana
15	6/3/2024 16:53:57	Amanda Dwi Putri	Perempuan	Sarjana
16	6/3/2024 17:19:06	IQBAL ANGGRIO	Laki - laki	SLTA
17	6/3/2024 17:19:37	Darmawan Galih Prambudi	Laki - laki	Sarjana
18	6/3/2024 17:28:26	Diah Dwi lestari	Perempuan	SLTA
19	6/3/2024 17:32:53	Windi Asyuni	Perempuan	Sarjana
20	6/3/2024 17:34:56	Fajri Hardiyana	Laki - laki	Sarjana
21	6/3/2024 18:24:38	Suci Indah Lestari	Perempuan	SLTA
22	6/3/2024 18:47:28	Andri Sofian	Laki - laki	Sarjana
23	6/3/2024 20:40:17	Syafa Adena	Laki - laki	Sarjana
24	6/4/2024 14:06:55	Nur Aqillah	Perempuan	Diploma
25	6/4/2024 14:07:35	Wratantya angga hitha	Laki - laki	SLTA
26	6/4/2024 14:17:32	dahermiwati	Perempuan	Sarjana
27	6/4/2024 14:19:58	Moh imam Taufik	Laki - laki	SLTA
28	6/4/2024 14:23:45	Nengah SP	Laki - laki	Diploma
29	6/4/2024 14:25:54	Suryadi	Laki - laki	Sarjana
30	6/4/2024 14:27:32	Gandes Salaras	Perempuan	Sarjana
31	6/4/2024 14:29:35	Khairul anuar	Laki - laki	SLTA

32	6/4/2024 14:42:18	Gunawan wijayadi	Laki - laki	Sarjana
33	6/4/2024 15:54:25	Nila Rifka	Perempuan	Diploma
34	6/4/2024 16:51:24	Suruh Wan Jaya	Laki - laki	SLTA
35	6/4/2024 16:57:07	Aqilla	Perempuan	Sarjana
36	6/4/2024 16:57:11	Resna N	Perempuan	Sarjana
37	6/4/2024 18:03:50	Suparno	Laki - laki	SLTA
38	6/5/2024 8:22:37	Eka Nur Faizah Hardiyatik	Perempuan	Sarjana
39	6/5/2024 8:51:22	Anis Ulfah Mustaqim	Perempuan	Sarjana
40	6/5/2024 8:55:54	Nurul Taufik Hidayah	Laki - laki	Sarjana
41	6/5/2024 9:02:08	Novi anggraeni	Perempuan	Sarjana
42	6/5/2024 9:04:10	Waode Khairunnisa Istiqomah	Perempuan	Sarjana
43	6/5/2024 9:10:12	Rafi' Sofyan Alif	Laki - laki	Sarjana
44	6/5/2024 9:10:52	Rudy Nur Hayadi	Laki - laki	Diploma
45	6/5/2024 10:24:15	Tedi adi	Laki - laki	SLTA
46	6/5/2024 10:29:24	Yusuf Hardiansyah	Laki - laki	SLTA
47	6/5/2024 10:35:53	Aulia Ramadini	Perempuan	Sarjana
48	6/5/2024 11:09:18	Linsa Awalia	Perempuan	Sarjana
49	6/5/2024 12:16:51	Gerry Chandra Prabowo	Laki - laki	Sarjana
50	6/5/2024 12:50:48	Adam Ali Yafie a	Laki - laki	SLTA
51	6/5/2024 13:17:32	Rizki	Laki - laki	Sarjana
52	6/5/2024 13:58:43	Laila Nur Sholikhah	Perempuan	Sarjana
53	6/5/2024 18:42:34	Nurlaila Ramadhani	Perempuan	SLTA
54	6/5/2024 21:31:25	Ainul Hayat	Perempuan	Sarjana
55	6/7/2024 21:16:19	Nooryn Fadillah	Perempuan	SLTA
56	6/7/2024 21:42:39	Yunika Indri Ani	Perempuan	Diploma
57	6/7/2024 21:44:46	sri maharani	Perempuan	SLTA
58	6/7/2024 21:46:39	Arifuji	Laki - laki	SLTA
59	6/7/2024 21:48:08	Wulandari	Perempuan	Diploma
60	6/7/2024 21:49:39	Nurhayati	Perempuan	Diploma
61	6/7/2024 21:53:23	Indrawatu	Perempuan	SLTA
62	6/7/2024 21:56:50	Yetty Junyanty	Perempuan	Sarjana
63	6/7/2024 21:58:00	Maria Dwi Lestari	Perempuan	Sarjana
64	6/7/2024 21:58:57	Tugiyati	Laki - laki	SLTA
65	6/7/2024 21:59:57	Sarmauli Sihalohe	Laki - laki	SLTP

66	6/7/2024 22:00:54	Aan	Laki - laki	Sarjana
67	6/7/2024 22:03:41	Sunyerti Sembiring	Perempuan	Sarjana
68	6/7/2024 22:11:59	Fitra Dewi 083180241509	Perempuan	Diploma
69	6/7/2024 22:14:20	Frencina	Perempuan	SLTA
70	6/7/2024 22:16:49	M. Taufan S. Hum	Laki - laki	Sarjana
71	6/7/2024 22:17:57	Galung Aji Setyawan	Laki - laki	SLTA
72	6/7/2024 22:28:25	Ardenny.S	Laki - laki	SLTA
73	6/7/2024 22:29:33	Septian Dwi Candra	Perempuan	SLTA
74	6/7/2024 22:31:39	Damaris Panjaitan	Laki - laki	Sarjana
75	6/7/2024 22:36:30	Damaris Panjaitan	Laki - laki	SLTA
76	6/7/2024 22:44:05	Herbert Sihombing	Laki - laki	Sarjana
77	6/7/2024 22:45:35	Yoni Afrita	Perempuan	Diploma
78	6/7/2024 22:46:37	Miskanah	Perempuan	SLTP
79	6/7/2024 22:48:00	Wiyu Dini Wariyanti	Perempuan	Diploma
80	6/7/2024 22:48:59	Nelly Nurhidayah Manurung	Perempuan	Sarjana
81	6/7/2024 22:50:06	Supriyanti	Laki - laki	SLTA
82	6/7/2024 23:10:07	Hendri	Laki - laki	Sarjana
83	6/7/2024 23:11:14	Modesta Laia	Perempuan	Diploma
84	6/7/2024 23:12:46	Modesta Laia	Perempuan	Sarjana
85	6/7/2024 23:13:51	Intan Putriani	Perempuan	SLTA
86	6/7/2024 23:14:51	Dwi Mayasari	Perempuan	Sarjana
87	6/7/2024 23:15:36	Mariana	Perempuan	Diploma
88	6/7/2024 23:15:49	Eka Romdayani	Perempuan	Sarjana
89	6/7/2024 23:17:47	Eka Romdayani	Perempuan	Sarjana
90	6/7/2024 23:18:59	Ahmad Nasikin	Laki - laki	Diploma
91	6/7/2024 23:19:06	Syofia Welly	Perempuan	Sarjana
92	6/7/2024 23:20:08	Juwita Friska Andiny	Perempuan	Sarjana
93	6/7/2024 23:20:29	Rina Handayani	Perempuan	Sarjana
94	6/7/2024 23:21:06	Sukorini	Laki - laki	SLTA
95	6/7/2024 23:22:07	Rumeilda Ertina	Perempuan	Sarjana
96	6/7/2024 23:23:24	Rumeilya Batami	Perempuan	Diploma
97	6/7/2024 23:24:23	Jainal Evendi Nainggolan	Laki - laki	Diploma
98	6/7/2024 23:24:23	Sri Mustika 089623298615	Perempuan	Sarjana
99	6/7/2024 23:25:21	Entin Saptinah	Perempuan	SLTA

100	6/7/2024 23:25:40	Marini			Perempuan	SLTA	
NO	Timestamp	Kualitas Pelayanan 1	Kualitas Pelayanan 2	Kualitas Pelayanan 3	Kualitas Pelayanan 4	Kualitas Pelayanan 5	TOTAL
1	6/3/2024 14:40:17	5	4	5	4	5	23
2	6/3/2024 14:41:23	3	4	3	3	3	16
3	6/3/2024 14:42:35	4	4	4	4	4	20
4	6/3/2024 14:43:32	4	4	5	5	5	23
5	6/3/2024 14:45:10	5	5	4	4	5	23
6	6/3/2024 14:49:44	5	5	5	5	5	25
7	6/3/2024 14:52:16	4	4	4	4	4	20
8	6/3/2024 15:03:21	4	4	4	4	4	20
9	6/3/2024 15:03:45	4	4	4	5	4	21
10	6/3/2024 15:58:46	4	4	4	4	4	20
11	6/3/2024 15:58:53	5	5	5	5	5	25
12	6/3/2024 16:37:52	5	4	4	4	4	21
13	6/3/2024 16:39:16	5	5	5	5	5	25
14	6/3/2024 16:47:53	5	5	5	5	5	25
15	6/3/2024 16:53:57	4	4	4	4	4	20
16	6/3/2024 17:19:06	5	5	4	5	4	23
17	6/3/2024 17:19:37	5	5	5	5	5	25
18	6/3/2024 17:28:26	4	4	5	5	5	23
19	6/3/2024 17:32:53	4	5	3	3	2	17
20	6/3/2024 17:34:56	5	5	5	5	5	25
21	6/3/2024 18:24:38	5	5	5	5	4	24
22	6/3/2024 18:47:28	5	5	5	5	5	25
23	6/3/2024 20:40:17	2	5	2	2	2	13
24	6/4/2024 14:06:55	5	4	5	5	5	24
25	6/4/2024 14:07:35	4	4	4	4	4	20
26	6/4/2024 14:17:32	5	5	5	5	5	25
27	6/4/2024 14:19:58	3	5	3	3	3	17
28	6/4/2024 14:23:45	5	5	5	5	3	23
29	6/4/2024 14:25:54	5	5	5	5	5	25
30	6/4/2024 14:27:32	4	4	4	4	3	19

31	6/4/2024 14:29:35	5	5	5	5	5	25
32	6/4/2024 14:42:18	5	5	5	5	5	25
33	6/4/2024 15:54:25	5	5	5	5	5	25
34	6/4/2024 16:51:24	5	5	5	5	5	25
35	6/4/2024 16:57:07	4	5	5	4	4	22
36	6/4/2024 16:57:11	5	5	5	5	5	25
37	6/4/2024 18:03:50	5	5	5	5	5	25
38	6/5/2024 8:22:37	4	4	4	4	4	20
39	6/5/2024 8:51:22	4	4	4	4	3	19
40	6/5/2024 8:55:54	1	1	1	1	1	5
41	6/5/2024 9:02:08	5	5	5	5	5	25
42	6/5/2024 9:04:10	5	4	5	5	5	24
43	6/5/2024 9:10:12	3	2	4	3	3	15
44	6/5/2024 9:10:52	4	4	4	4	4	20
45	6/5/2024 10:24:15	5	5	5	5	5	25
46	6/5/2024 10:29:24	4	4	4	3	3	18
47	6/5/2024 10:35:53	4	4	3	4	3	18
48	6/5/2024 11:09:18	3	4	4	4	3	18
49	6/5/2024 12:16:51	5	5	5	5	5	25
50	6/5/2024 12:50:48	3	4	4	3	4	18
51	6/5/2024 13:17:32	5	5	5	5	5	25
52	6/5/2024 13:58:43	4	4	4	4	4	20
53	6/5/2024 18:42:34	5	5	4	5	4	23
54	6/5/2024 21:31:25	5	5	5	5	5	25
55	6/7/2024 21:16:19	4	3	3	3	3	16
56	6/7/2024 21:42:39	4	4	4	5	4	21
57	6/7/2024 21:44:46	5	5	4	4	4	22
58	6/7/2024 21:46:39	4	5	5	4	4	22
59	6/7/2024 21:48:08	4	5	5	5	4	23
60	6/7/2024 21:49:39	4	5	5	5	5	24
61	6/7/2024 21:53:23	4	5	5	5	5	24
62	6/7/2024 21:56:50	5	5	5	5	5	25
63	6/7/2024 21:58:00	5	5	5	5	5	25
64	6/7/2024 21:58:57	4	5	5	5	5	24

65	6/7/2024 21:59:57	4	5	5	4	4	22
66	6/7/2024 22:00:54	5	5	5	5	5	25
67	6/7/2024 22:03:41	5	5	5	5	5	25
68	6/7/2024 22:11:59	4	5	5	5	5	24
69	6/7/2024 22:14:20	5	5	5	5	5	25
70	6/7/2024 22:16:49	5	5	5	4	4	23
71	6/7/2024 22:17:57	4	4	5	5	5	23
72	6/7/2024 22:28:25	4	5	5	5	5	24
73	6/7/2024 22:29:33	4	5	5	5	5	24
74	6/7/2024 22:31:39	5	5	5	5	5	25
75	6/7/2024 22:36:30	5	5	4	4	4	22
76	6/7/2024 22:44:05	4	5	5	5	5	24
77	6/7/2024 22:45:35	5	5	5	5	5	25
78	6/7/2024 22:46:37	5	5	5	5	4	24
79	6/7/2024 22:48:00	5	5	5	5	4	24
80	6/7/2024 22:48:59	5	5	5	5	5	25
81	6/7/2024 22:50:06	5	5	4	4	5	23
82	6/7/2024 23:10:07	5	5	5	4	5	24
83	6/7/2024 23:11:14	5	5	5	5	5	25
84	6/7/2024 23:12:46	5	5	5	5	5	25
85	6/7/2024 23:13:51	5	5	5	5	5	25
86	6/7/2024 23:14:51	5	5	5	5	5	25
87	6/7/2024 23:15:36	4	5	4	4	5	22
88	6/7/2024 23:15:49	5	5	5	5	5	25
89	6/7/2024 23:17:47	5	5	5	4	4	23
90	6/7/2024 23:18:59	5	5	5	4	4	23
91	6/7/2024 23:19:06	5	5	5	5	4	24
92	6/7/2024 23:20:08	5	5	4	4	5	23
93	6/7/2024 23:20:29	4	4	5	5	5	23
94	6/7/2024 23:21:06	5	5	5	5	5	25
95	6/7/2024 23:22:07	5	5	5	5	5	25
96	6/7/2024 23:23:24	4	4	4	4	5	21
97	6/7/2024 23:24:23	4	5	5	5	5	24
98	6/7/2024 23:24:23	5	5	5	5	5	25

99	6/7/2024 23:25:21	4	4	5	4	4	21
100	6/7/2024 23:25:40	4	4	4	5	5	22

NO	Timestamp	Kemudahan Penggunaan 1	Kemudahan Penggunaan 2	Kemudahan Penggunaan 3	Kemudahan Penggunaan 4	TOTAL
1	6/3/2024 14:40:17	5	5	5	5	20
2	6/3/2024 14:41:23	4	4	4	4	16
3	6/3/2024 14:42:35	4	5	4	4	17
4	6/3/2024 14:43:32	5	5	5	5	20
5	6/3/2024 14:45:10	5	5	5	5	20
6	6/3/2024 14:49:44	5	5	5	5	20
7	6/3/2024 14:52:16	4	4	4	4	16
8	6/3/2024 15:03:21	4	5	5	4	18
9	6/3/2024 15:03:45	4	5	5	5	19
10	6/3/2024 15:58:46	4	4	4	4	16
11	6/3/2024 15:58:53	5	5	5	5	20
12	6/3/2024 16:37:52	4	4	4	4	16
13	6/3/2024 16:39:16	5	5	5	5	20
14	6/3/2024 16:47:53	5	5	5	5	20
15	6/3/2024 16:53:57	4	4	4	4	16
16	6/3/2024 17:19:06	4	4	4	4	16
17	6/3/2024 17:19:37	5	5	5	5	20
18	6/3/2024 17:28:26	4	4	4	5	17
19	6/3/2024 17:32:53	3	3	3	4	13
20	6/3/2024 17:34:56	4	4	4	4	16
21	6/3/2024 18:24:38	3	3	3	3	12
22	6/3/2024 18:47:28	5	5	5	5	20
23	6/3/2024 20:40:17	5	4	5	4	18
24	6/4/2024 14:06:55	5	5	5	5	20
25	6/4/2024 14:07:35	4	4	4	4	16
26	6/4/2024 14:17:32	5	5	5	5	20
27	6/4/2024 14:19:58	4	4	4	4	16
28	6/4/2024 14:23:45	4	4	4	4	16
29	6/4/2024 14:25:54	5	5	5	5	20
30	6/4/2024 14:27:32	4	4	3	3	14
31	6/4/2024 14:29:35	5	5	5	5	20
32	6/4/2024 14:42:18	5	5	5	5	20

33	6/4/2024 15:54:25	5	5	5	5	20
34	6/4/2024 16:51:24	5	5	5	5	20
35	6/4/2024 16:57:07	4	5	4	4	17
36	6/4/2024 16:57:11	5	5	5	5	20
37	6/4/2024 18:03:50	3	3	3	3	12
38	6/5/2024 8:22:37	4	4	4	4	16
39	6/5/2024 8:51:22	4	4	4	4	16
40	6/5/2024 8:55:54	1	1	2	3	7
41	6/5/2024 9:02:08	5	5	5	5	20
42	6/5/2024 9:04:10	5	5	5	5	20
43	6/5/2024 9:10:12	4	4	5	4	17
44	6/5/2024 9:10:52	4	4	4	4	16
45	6/5/2024 10:24:15	5	5	5	5	20
46	6/5/2024 10:29:24	3	4	3	4	14
47	6/5/2024 10:35:53	5	3	4	5	17
48	6/5/2024 11:09:18	3	3	3	3	12
49	6/5/2024 12:16:51	4	5	4	4	17
50	6/5/2024 12:50:48	3	4	4	4	15
51	6/5/2024 13:17:32	5	5	5	5	20
52	6/5/2024 13:58:43	4	4	4	4	16
53	6/5/2024 18:42:34	4	5	4	4	17
54	6/5/2024 21:31:25	5	5	5	5	20
55	6/7/2024 21:16:19	3	3	3	4	13
56	6/7/2024 21:42:39	4	4	4	5	17
57	6/7/2024 21:44:46	5	4	5	4	18
58	6/7/2024 21:46:39	4	4	4	5	17
59	6/7/2024 21:48:08	5	5	5	5	20
60	6/7/2024 21:49:39	5	5	5	4	19
61	6/7/2024 21:53:23	5	5	5	4	19
62	6/7/2024 21:56:50	5	5	5	5	20
63	6/7/2024 21:58:00	5	4	4	5	18
64	6/7/2024 21:58:57	5	5	5	5	20
65	6/7/2024 21:59:57	5	5	5	5	20
66	6/7/2024 22:00:54	5	5	5	4	19

67	6/7/2024 22:03:41	4	5	5	5	19
68	6/7/2024 22:11:59	4	5	5	5	19
69	6/7/2024 22:14:20	5	5	5	5	20
70	6/7/2024 22:16:49	5	5	5	5	20
71	6/7/2024 22:17:57	5	5	5	5	20
72	6/7/2024 22:28:25	5	5	5	5	20
73	6/7/2024 22:29:33	5	5	5	5	20
74	6/7/2024 22:31:39	5	5	5	4	19
75	6/7/2024 22:36:30	5	5	5	5	20
76	6/7/2024 22:44:05	5	5	5	4	19
77	6/7/2024 22:45:35	5	5	5	5	20
78	6/7/2024 22:46:37	5	5	5	5	20
79	6/7/2024 22:48:00	5	5	5	5	20
80	6/7/2024 22:48:59	5	4	5	5	19
81	6/7/2024 22:50:06	4	5	5	5	19
82	6/7/2024 23:10:07	5	5	5	5	20
83	6/7/2024 23:11:14	5	5	5	5	20
84	6/7/2024 23:12:46	5	5	5	5	20
85	6/7/2024 23:13:51	5	5	5	5	20
86	6/7/2024 23:14:51	5	5	5	4	19
87	6/7/2024 23:15:36	5	5	5	5	20
88	6/7/2024 23:15:49	5	4	5	5	19
89	6/7/2024 23:17:47	5	5	5	5	20
90	6/7/2024 23:18:59	5	5	4	5	19
91	6/7/2024 23:19:06	5	5	5	5	20
92	6/7/2024 23:20:08	4	5	5	5	19
93	6/7/2024 23:20:29	4	4	4	5	17
94	6/7/2024 23:21:06	5	5	5	4	19
95	6/7/2024 23:22:07	5	5	5	5	20
96	6/7/2024 23:23:24	5	5	5	5	20
97	6/7/2024 23:24:23	4	4	5	5	18
98	6/7/2024 23:24:23	4	4	5	4	17
99	6/7/2024 23:25:21	5	5	5	5	20
100	6/7/2024 23:25:40	4	4	4	4	16

NO	Timestamp	Kepuasan Penggunaan 1	Kepuasan Penggunaan 2	Kepuasan Penggunaan 3	Kepuasan Penggunaan 4	Kepuasan Penggunaan 5	Kepuasan Penggunaan 6	TOTAL
1	6/3/2024 14:40:17	5	5	5	5	5	5	30
2	6/3/2024 14:41:23	4	4	4	4	4	4	24
3	6/3/2024 14:42:35	4	5	5	4	5	4	27
4	6/3/2024 14:43:32	5	5	5	4	4	4	27
5	6/3/2024 14:45:10	4	4	4	4	4	4	24
6	6/3/2024 14:49:44	5	5	5	5	5	5	30
7	6/3/2024 14:52:16	4	4	4	4	4	4	24
8	6/3/2024 15:03:21	4	5	5	4	4	4	26
9	6/3/2024 15:03:45	5	5	5	5	5	5	30
10	6/3/2024 15:58:46	4	4	4	4	4	4	24
11	6/3/2024 15:58:53	5	5	5	5	5	5	30
12	6/3/2024 16:37:52	4	4	4	4	4	4	24
13	6/3/2024 16:39:16	5	5	5	5	5	5	30
14	6/3/2024 16:47:53	5	5	5	5	5	5	30
15	6/3/2024 16:53:57	4	4	4	4	4	4	24
16	6/3/2024 17:19:06	4	4	4	5	5	5	27
17	6/3/2024 17:19:37	5	5	5	5	5	5	30
18	6/3/2024 17:28:26	5	5	4	5	4	5	28
19	6/3/2024 17:32:53	5	4	3	4	4	4	24
20	6/3/2024 17:34:56	4	4	3	4	4	4	23
21	6/3/2024 18:24:38	3	3	3	3	3	3	18
22	6/3/2024 18:47:28	5	5	5	5	5	5	30
23	6/3/2024 20:40:17	4	5	4	5	4	5	27
24	6/4/2024 14:06:55	5	5	5	5	5	5	30
25	6/4/2024 14:07:35	4	4	4	4	4	4	24
26	6/4/2024 14:17:32	5	5	5	5	5	5	30
27	6/4/2024 14:19:58	3	5	4	4	4	4	24
28	6/4/2024 14:23:45	3	4	5	4	4	4	24
29	6/4/2024 14:25:54	5	5	5	5	5	5	30
30	6/4/2024 14:27:32	4	4	3	3	3	3	20
31	6/4/2024 14:29:35	5	5	5	5	5	5	30

32	6/4/2024 14:42:18	5	5	5	5	5	5	30
33	6/4/2024 15:54:25	5	5	5	5	5	5	30
34	6/4/2024 16:51:24	5	5	5	5	5	5	30
35	6/4/2024 16:57:07	3	3	5	4	5	4	24
36	6/4/2024 16:57:11	5	5	5	5	5	5	30
37	6/4/2024 18:03:50	3	3	3	3	3	3	18
38	6/5/2024 8:22:37	4	4	4	4	4	4	24
39	6/5/2024 8:51:22	4	4	4	4	4	4	24
40	6/5/2024 8:55:54	2	2	1	2	2	4	13
41	6/5/2024 9:02:08	5	5	5	5	5	5	30
42	6/5/2024 9:04:10	5	5	5	5	5	5	30
43	6/5/2024 9:10:12	4	3	3	4	4	4	22
44	6/5/2024 9:10:52	4	4	4	4	4	4	24
45	6/5/2024 10:24:15	5	5	5	5	5	5	30
46	6/5/2024 10:29:24	4	5	4	4	4	4	25
47	6/5/2024 10:35:53	4	3	4	5	3	4	23
48	6/5/2024 11:09:18	4	4	2	3	2	2	17
49	6/5/2024 12:16:51	4	5	5	5	4	4	27
50	6/5/2024 12:50:48	3	4	4	3	4	4	22
51	6/5/2024 13:17:32	5	5	5	5	5	5	30
52	6/5/2024 13:58:43	4	4	4	4	4	4	24
53	6/5/2024 18:42:34	4	5	4	4	4	4	25
54	6/5/2024 21:31:25	5	5	5	5	5	5	30
55	6/7/2024 21:16:19	4	4	4	4	4	4	24
56	6/7/2024 21:42:39	4	4	5	5	4	4	26
57	6/7/2024 21:44:46	4	4	5	5	5	5	28
58	6/7/2024 21:46:39	5	5	5	5	5	4	29
59	6/7/2024 21:48:08	4	5	4	4	5	5	27
60	6/7/2024 21:49:39	5	5	5	5	5	4	29
61	6/7/2024 21:53:23	5	5	5	5	5	5	30
62	6/7/2024 21:56:50	4	5	5	5	4	4	27
63	6/7/2024 21:58:00	5	5	5	4	5	5	29
64	6/7/2024 21:58:57	5	4	5	4	5	5	28
65	6/7/2024 21:59:57	5	5	5	5	5	4	29

66	6/7/2024 22:00:54	4	5	5	5	5	5	29
67	6/7/2024 22:03:41	5	5	5	5	5	5	30
68	6/7/2024 22:11:59	5	5	5	5	5	5	30
69	6/7/2024 22:14:20	5	5	5	5	4	5	29
70	6/7/2024 22:16:49	5	5	5	5	5	5	30
71	6/7/2024 22:17:57	5	5	5	5	5	5	30
72	6/7/2024 22:28:25	5	5	5	5	5	5	30
73	6/7/2024 22:29:33	5	5	4	4	5	5	28
74	6/7/2024 22:31:39	4	5	5	5	4	5	28
75	6/7/2024 22:36:30	4	5	5	5	5	5	29
76	6/7/2024 22:44:05	5	5	5	5	5	4	29
77	6/7/2024 22:45:35	5	5	4	5	5	5	29
78	6/7/2024 22:46:37	4	5	5	5	5	4	28
79	6/7/2024 22:48:00	5	5	5	5	4	4	28
80	6/7/2024 22:48:59	5	5	5	5	5	5	30
81	6/7/2024 22:50:06	5	5	5	5	5	5	30
82	6/7/2024 23:10:07	5	5	5	5	5	5	30
83	6/7/2024 23:11:14	5	5	5	5	5	4	29
84	6/7/2024 23:12:46	5	5	5	5	5	5	30
85	6/7/2024 23:13:51	5	5	5	5	5	5	30
86	6/7/2024 23:14:51	5	5	5	5	5	5	30
87	6/7/2024 23:15:36	4	4	5	5	4	5	27
88	6/7/2024 23:15:49	4	4	4	4	5	5	26
89	6/7/2024 23:17:47	5	5	5	5	5	5	30
90	6/7/2024 23:18:59	5	5	5	4	4	4	27
91	6/7/2024 23:19:06	5	5	5	4	5	5	29
92	6/7/2024 23:20:08	5	4	5	5	5	4	28
93	6/7/2024 23:20:29	5	5	4	5	4	4	27
94	6/7/2024 23:21:06	5	5	5	5	5	4	29
95	6/7/2024 23:22:07	5	5	5	4	4	5	28
96	6/7/2024 23:23:24	4	4	5	5	5	5	28
97	6/7/2024 23:24:23	4	5	5	5	5	4	28
98	6/7/2024 23:24:23	5	5	5	4	4	5	28
99	6/7/2024 23:25:21	5	5	5	5	5	5	30

100	6/7/2024 23:25:40	5	5	4	4	4	5	27
-----	-------------------	---	---	---	---	---	---	----

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	5

Correlations

Correlations

		KuP1	KuP2	KuP3	KuP4	KuP5	Kualitas Pelayanan
KuP1	Pearson Correlation	1	.656**	.714**	.719**	.669**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KuP2	Pearson Correlation	.656**	1	.603**	.594**	.543**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KuP3	Pearson Correlation	.714**	.603**	1	.840**	.791**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KuP4	Pearson Correlation	.719**	.594**	.840**	1	.801**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KuP5	Pearson Correlation	.669**	.543**	.791**	.801**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.862**	.768**	.911**	.914**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	4

Correlations

Correlations

		KeP1	KeP2	KeP3	KeP4	Kemudahan Penggunaan
KeP1	Pearson Correlation	1	.792**	.850**	.690**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KeP2	Pearson Correlation	.792**	1	.830**	.638**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KeP3	Pearson Correlation	.850**	.830**	1	.716**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

KeP4	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.690**	.638**	.716**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
Kemudahan Penggunaan	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.928**	.909**	.942**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KEPUASAN PENGGUNAAN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	6

Correlations

Correlations

		KpP1	KpP2	KpP3	KpP4	KpP5	KpP6	Kepuasan Penggunaan
KpP1	Pearson Correlation	1	.728**	.599**	.657**	.625**	.564**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KpP2	Pearson Correlation	.728**	1	.695**	.646**	.626**	.534**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KpP3	Pearson Correlation	.599**	.695**	1	.768**	.776**	.589**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KpP4	Pearson Correlation	.657**	.646**	.768**	1	.723**	.617**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KpP5	Pearson Correlation	.625**	.626**	.776**	.723**	1	.711**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KpP6	Pearson Correlation	.564**	.534**	.589**	.617**	.711**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Penggunaan	Pearson Correlation	.821**	.833**	.880**	.870**	.882**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

UJI AUTOKORELASI DAN MULTIKOLINEARITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.945 ^a

a. Predictors: (Constant),
Kemudahan Penggunaan,
Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan
Penggunaan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.513	1.950
	Kemudahan Penggunaan	.486	1.783

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan

UJI HETEROSKEDASTISITAS**Regression****Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: SBRESID

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.317 ^a	.101	.082	.90555

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: SBRESID

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.898	2	4.449	5.425	.006 ^b
	Residual	79.541	97	.820		
	Total	88.439	99			

a. Dependent Variable: SBRESID

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.116	.721		4.321	.000
	Kualitas Pelayanan	.034	.039	.118	.874	.384
	Kemudahan Penggunaan	.151	.052	.388	.885	.483

a. Dependent Variable: SBRESID

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.8193	2.2315	1.1526	.29979	100
Residual	-1.81265	4.43729	.00000	.89635	100
Std. Predicted Value	-1.112	3.599	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.002	4.900	.000	.990	100

a. Dependent Variable: SBRESID

UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.49506251
	Absolute	.160
Most Extreme Differences	Positive	.096
	Negative	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		1.603
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI HIPOTESIS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.802	.798	1.510

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	894.104	2	447.052	15.964	.000 ^b
	Residual	221.286	97	2.281		
	Total	1115.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.145	1.203		3.447	.001
	Kualitas Pelayanan	.224	.066	.319	3.887	.002
	Kemudahan Penggunaan	.417	.087	.508	4.797	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penggunaan