

Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi MyMRTJ Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual

Tanzil Zirohim¹, Yopi Handrianto²,

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Cut Mutia No.88, Sepanjang Jaya, Kecamatan Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113

e-mail: ¹tzirohim@gmail.com, ²yopi.yph@bsi.ac.id

Abstrak - PT MRT Jakarta merupakan BUMD yang berdiri pada 17 Juni 2008 dan mulai mengoperasikan layanan MRT sejak 2019 sebagai solusi transportasi massal di Jakarta. Untuk mendukung transformasi digital, PT MRT Jakarta meluncurkan aplikasi MyMRTJ pada April 2019 yang menyediakan layanan informasi jadwal, pembelian tiket digital, dan fitur hiburan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi MyMRTJ terhadap kepuasan pengguna dengan metode *SERVQUAL*, yang mencakup lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif aplikasi. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, serta uji T dan F dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi *SERVQUAL* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (uji F signifikan). Secara parsial, dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh signifikan, sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh signifikan. Hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan MyMRTJ dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : MyMRTJ, Servqual, Kepuasan Pengguna

Abstracts - PT MRT Jakarta is a regionally owned enterprise (BUMD) established on June 17, 2008, and began operating the MRT in 2019 as a mass transit solution for Jakarta. To support digital transformation, the company launched the MyMRTJ application in April 2019, providing features such as schedule information, digital ticketing, and entertainment. This study aims to analyze the effect of MyMRTJ application service quality on user satisfaction using the *SERVQUAL* method, which includes five dimensions: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. A quantitative approach was applied through the distribution of questionnaires to 100 active users. Data were analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, and T and F tests via SPSS. The results show that all five *SERVQUAL* dimensions simultaneously have a significant effect on user satisfaction (F-test significant). Partially, *Responsiveness* and *Assurance* dimensions have significant effects, while the others do not. The alternative hypothesis (H_1) is accepted, and the null hypothesis (H_0) is rejected, indicating a significant influence between MyMRTJ service quality and user satisfaction.

Keywords : MyMRTJ, Servqual, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pada layanan publik, termasuk transportasi massal. PT MRT Jakarta sebagai Badan Usaha Milik Daerah meluncurkan aplikasi MyMRTJ sejak 2019 untuk mendukung kebutuhan mobilitas masyarakat melalui penyediaan informasi jadwal, tiket digital, hingga fitur hiburan. Aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus memperkuat ekosistem layanan berbasis *Transit -Oriented Development* (TOD).

PT.MRT Jakarta, yang didirikan pada 17 juni 2008, merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dibawah pemerintahan provinsi DKI Jakarta dengan tugas mengelola sistem MRT di ibu kota. Perusahaan ini memiliki untuk membangun, mengoperasikan dan merawat layanan MRT sebagai moda angkutan cepat dan massal yang menghubungkan jakarta dengan pintu masuk dan pintu luar di kota ini.

Namun, meskipun jumlah pengguna terus meningkat, tidak sedikit laporan mengenai kendala teknis, seperti *error*, lambat, atau *QR code* tidak muncul, yang berdampak pada kepuasan pengguna (Puhi et al., 2025). Hal ini sejalan dengan temuan (Sirajuddin et al., 2021) yang menekankan bahwa dimensi *responsiveness* masih menjadi prioritas perbaikan dalam layanan digital MRT Jakarta. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan MyMRTJ menjadi penting sebagai dasar peningkatan layanan publik berbasis aplikasi.



Metode *SERVQUAL* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) digunakan secara luas untuk menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada berbagai aplikasi transportasi maupun layanan publik (Iskantika & Nuryuliani, 2022). Namun, penelitian mengenai aplikasi MyMRTJ masih terbatas, khususnya dalam mengukur dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini mengusulkan pendekatan kuantitatif dengan metode *SERVQUAL* untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna MyMRTJ. Nilai kebaruan yang ditawarkan adalah penyajian bukti empiris mengenai dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi transportasi berbasis MRT di Jakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi PT MRT Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanan digital sekaligus memperkuat loyalitas pengguna.

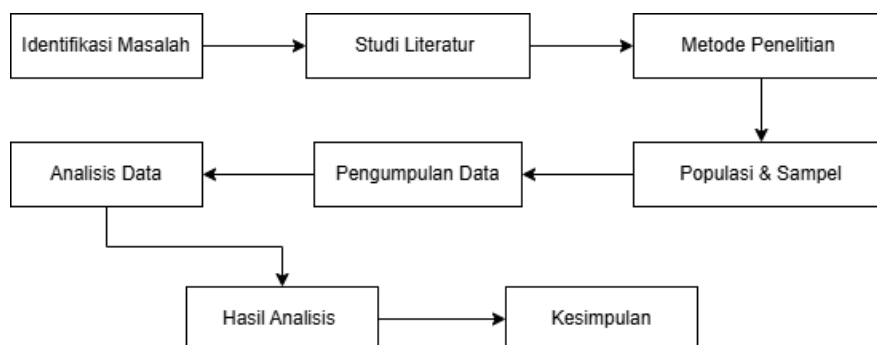
Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran yang sebelumnya belum pernah dilakukan, khususnya terkait aplikasi MyMRTJ. Peneliti berupaya membuktikan apakah pengukuran tersebut mampu memberikan pengaruh positif. Melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, penelitian ini dimaksudkan untuk menggali pemahaman pengguna terhadap aplikasi MyMRTJ sekaligus membandingkan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian, metode tidak semata-mata berkaitan dengan teknik statistik yang digunakan, tetapi lebih menekankan pada landasan konseptual dari proses penyelidikan. Hal ini mencakup bagaimana peneliti berkomitmen dalam mengeksplorasi, membangun argumen atas suatu gagasan atau konsep, serta memanfaatkan bukti untuk memperkuat maupun membenarkan argumen yang telah ada sebelumnya (Tampubolon, 2023)

1. Tahapan Penelitian

Berikut ini adalah urutan langkah-langkah yang penulis lakukan selama berlangsungnya penelitian, yakni tahapan penelitian.



Sumber: (Penelitian, 2025)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berikut keterangan tahapan penelitian, yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Penentuan permasalahan pada tahap ini menjadi langkah Fundamental dalam penelitian, karena dari sinilah arah dan fokus kajian dibentuk. Permasalahan dirumuskan dengan mengacu pada latar belakang yang telah dianalisis secara mendalam, sehingga isu utama yang layak untuk diteliti secara ilmiah.

2. Studi Literatur

Mengkaji teori-teori yang relevan, termasuk konsep kepuasan pelanggan, kualitas layanan digital, serta metode *Servqual*. Selain itu, juga diteliti berbagai penelitian terdahulu sebagai referensi dan pembandingan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan model *Servqual* yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

4. Populasi & Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi MyMRTJ khususnya di wilayah Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*, dengan kriteria pengguna yang telah menggunakan aplikasi dalam waktu tertentu.

5. Pengumpulan Data

Proses ini melibatkan penerapan berbagai metode pengumpulan data, antara lain melalui instrumen kuesioner, observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Teknik *sampling* yang digunakan bertujuan untuk

memilih subjek penelitian yang representatif, sehingga data yang diperoleh dari responden memiliki tingkat validitas yang tinggi.

6. Analisis Data

Tahap ini menjelaskan prosedur analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian. Analisis tersebut mencakup uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan serta konsistensi jawaban dari kuesioner. Selain itu, peneliti menerapkan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda guna menilai hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

7. Hasil Analisis

Tahap ini menjelaskan hasil dari pengujian data yang sudah dilaksanakan. Hasil pengujian akan diuraikan dalam pembahasan, dengan merujuk pada data sebelumnya dan disertai interpretasi berdasarkan temuan yang didapat.

8. Kesimpulan

Pada tahap akhir penelitian ini, dilakukan analisis terhadap temuan-temuan yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Selain itu, rekomendasi juga diberikan kepada peneliti berikutnya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas penelitian di masa depan.

2. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Tahap ini melibatkan pengumpulan informasi berbagai referensi dari berbagai sumber yang mencakup buku, penelitian sebelumnya, jurnal, serta sumber yang relevan sebagai dasar penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai pengukuran dengan bentuk kotak centang. Skala Likert ini disesuaikan dengan 22 indikator yang tercantum dalam metode SERVQUAL.

Tabel 1. Skala Likert Kotak Centang

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		√				

Sumber: (Handrianto & Latifa, 2023)

Tabel 2. Indikator Jawaban

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

Sumber: (Handrianto & Latifa, 2023)

3. Populasi

Populasi dalam penelitian didefinisikan sebagai keseluruhan unit analisis yang memiliki karakteristik serta atribut tertentu yang relevan dengan tujuan yang dikaji. Konsep ini tidak hanya merujuk pada individu, melainkan juga mencakup entitas maupun fenomena non-manusia yang sifat dan karakteristik signifikan untuk diteliti.

4. Sampel

Dalam banyak rumus tersedia, terdapat satu rumus yang baik dipergunakan untuk menghitung ukuran sampel, yaitu rumus lemeshow (Ushakov & Ushakov, 2022) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{z^2 \times p (1 - p)}{d^2} \\
 &= \frac{1,96^2 \times (0,5)(1 - 0,5)}{(0,10)^2} \\
 &= \frac{(3,8416) \times 0,25}{(0,01)} \\
 &= \frac{(0,9604)}{(0,01)}
 \end{aligned}$$

$$= 96,04$$

dengan

n = Jumlah sampel

z = Nilai table normal alpha tertentu

p = Estimasi proporsi maksimum 50%

d = Persentase toleransi kesalahan pengambilan sampel

Penulis mengambil tingkat kesalahan yang diperbolehkan hingga 10%, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah respons awal terhadap rumusan masalah penelitian. Meskipun disusun berdasarkan landasan teori yang relevan, hipotesis tetap memerlukan verifikasi melalui pengumpulan data empiris dan analisis yang sistematis (Handrianto & Latifa, 2023).

terdapat beberapa hipotesis yaitu:

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan aplikasi MyMRTJ terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode SERVQUAL.

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan aplikasi MyMRTJ Terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metoda SERVQUAL.

4. Alat analisis data

a. SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan *Microsoft Excel*

SPSS yang dikenal sebagai *statistical product and service solutions*, merupakan perangkat lunak analisis statistik, SPSS digunakan untuk mengolah data serta memvisualisasikan data survei, sehingga peneliti memperoleh hasil yang valid dan dapat dipercaya (Rozak & Hidayati, 2019).

Excel, juga dikenal sebagai *Microsoft Excel* adalah perangkat lunak yang dikembangkan oleh microsoft dan banyak dimanfaatkan untuk manajemen, perhitungan, serta analisis numerik. Meskipun fungsinya tidak seluas perangkat lunak statistik khusus seperti SPSS, excel tetap berperan penting dalam tahap awal penelitian, khususnya untuk penyusunan data dalam bentuk tabel dan analisis dasar (Irawan et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Responden merupakan pengguna aktif aplikasi MyMRTJ, yang berasal dari berbagai wilayah, baik yang berdomisili Jakarta maupun di luar Jakarta. Penulis kan terlebih dahulu membahas gambaran responden yang meliputi Jenis Kelamin, Usia, Status Pekerjaan dan Alamat Domisili, sebelum membahas hasil penelitian. Semua data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara tatap muka (offline). Uraian singkat tentang karakteristik dan keadaan responden disajikan dalam data entitas berikut ini.

a. Jenis Kelamin

Identitas ini merupakan pelengkap untuk mengetahui perbedaan utama dari responden berikut tabel penjelasannya

Tabel 3. Gambaran Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-Laki	43
Perempuan	57
Total	100

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

b. Umur Responden

Umur juga berdampak pada bagaimana seseorang bersikap dan bertindak dalam hubungannya dengan seberapa puas mereka terhadap layanan yang diterima. Tabel berikut memberikan penjelasan

Tabel 4. Gambaran Umur Responden

Umur Responden	Jumlah Responden
<20 Tahun	35
20-30 Tahun	53
31-35 Tahun	9
36-40 Tahun	2
>41 Tahun	1

Total	100
-------	-----

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

c. Status Pekerjaan Responden

Penulis melengkapi identifikasi ini mengemplotpompokkan responden berdasarkan karakteristik tertentu tabel berikut:

Tabel 5. Gambaran Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah Responden
Pelajar/Mahasiswa	52
Karyawan Swasta	34
Wiraswasta	9
ASN	2
Pramuniaga	1
Peneliti	1
Pengajar	1
Total	100

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

d. Alamat Domisili Responden

Alamat juga berdampak dapat didefinisikan buat bisa melihat sejauh mana pengguna aplikasi ini tabel berikut:

Tabel 6. Gambaran Alamat Domisili Responden

Alamat Domisili	Jumlah Responden
DKI Jakarta	49
Luar Jakarta	51
Total	100

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji validitas Responden

Uji validitas berfungsi untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mampu merepresentasikan konsep yang hendak diukur. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila pengukurannya sejalan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dengan demikian, untuk memperoleh data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, instrumen yang digunakan harus memiliki validitas, yakni benar-benar mengukur aspek yang relevan dengan fokus penelitian (Tahitu et al., 2024) berikut ini penjelasan hasil validitas pada setiap variabel yang diujikan:

a). *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 7. Rangkuman Uji Validitas *Tangible*

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.738	0.195	Akurat
2	0.834		Akurat
3	0.813		Akurat
4	0.691		Akurat
5	0.716		Akurat

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

b). *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 8. Rangkuman Uji Validitas *Reliability*

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.764	0.195	Akurat
2	0.871		Akurat
3	0.762		Akurat
4	0.652		Akurat
5	0.694		Akurat

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

c). *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 9. Rangkuman Uji Validitas *Responsiveness*

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.805	0.195	Akurat
2	0.857		Akurat
3	0.748		Akurat
4	0.591		Akurat
5	0.737		Akurat

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

d). *Assurance* (Jaminan)

Tabel 10. Rangkuman Uji Validitas *Assurance*

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.887	0.195	Akurat
2	0.954		Akurat
3	0.912		Akurat
4	0.863		Akurat

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

e). *Emphaty* (Empati)

Tabel 11. Rangkuman Uji Validitas *Emphaty*

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.854	0.195	Akurat
2	0.925		Akurat
3	0.913		Akurat
4	0.855		Akurat

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

f). *Saticfaction* (Kepuasan)

Tabel 12. Rangkuman Uji Validitas *Saticfaction*

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.874	0.195	Akurat
2	0.904		Akurat
3	0.917		Akurat
4	0.900		Akurat
5	0.796		Akurat

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Menurut hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan satisfaction setiap item pernyataannya dikatakan akurat, hasil ini diambil berdasarkan pengambilan uji validitas pearson yakni jika nilai korelasi (rhitung) > (rtabel), maka pernyataan item tersebut dinyatakan akurat. Namun, jika nilai (rhitung) < (rtabel), maka pernyataan item tersebut tidak akurat. Nilai (rtabel) diambil dari tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi, karena peneliti menggunakan 100 responden, maka nilai (rtabel) adalah 0,196.

b. Uji Reliabilitas Responden

Menurut Dewi dan Sudaryanto (2020), reliabilitas dikategorikan rendah apabila memiliki nilai di bawah 0,6,

sementara nilai sekitar 0,7 dianggap cukup dapat diterima, dan nilai lebih dari 0,8 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Dengan demikian, instrumen yang menghasilkan nilai sesuai kriteria tersebut dapat dinyatakan andal dalam mengukur variabel penelitian (Rosita et al., 2021).

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Setiap Item Pernyataan

Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
0.984	28	Data normal

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Dari tabel yang ditampilkan diatas diketahui bahwa N of Items adalah 28 yang dapat diartikan bahwa ada 28 pernyataan yang diujikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.984 yaitu > 0.60, maka dapat disimpulkan bahwa 28 item pernyataan yang diujikan pada setiap variabel dinyatakan reliabel atau konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian asumsi klasik pada model regresi linier, sebagaimana dikemukakan oleh Sujawerni (Laksono et al., 2020).

a. Uji Normalitas Data

Sebelum melaksanakan analisis regresi, diperlukan tahapan uji normalitas yang merupakan bagian dari pengujian asumsi klasik. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah data penelitian memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov, di mana keputusan didasarkan pada tingkat signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, data dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal

Tabel 14. Hasil Uji Normalitas Data

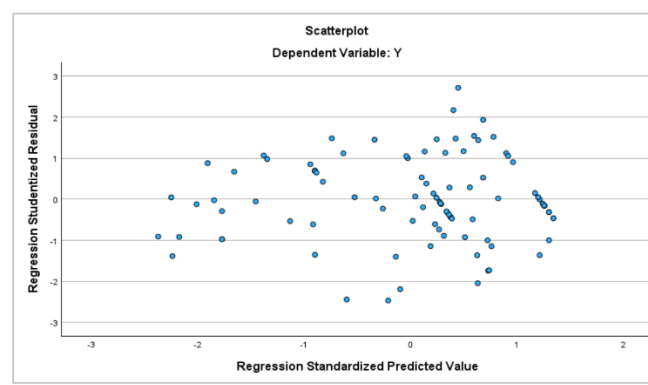
Asymp Sig.	Syarat Signifikansi	Keterangan
0.077	> 0.05	Data normal

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel hasil output di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig sebesar 0,077, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini sesuai dengan prinsip pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogrov-Smirnov yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa data tersebut memiliki distribusi yang normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan varians residual pada tingkat variabel independen. Kondisi heteroskedastisitas dapat menurunkan akurasi prediksi dan efisiensi model. Identifikasi umumnya dilakukan melalui scatterplot antara nilai prediksi atau residual, di mana pola sebaran acak tanpa bentuk tertentu menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas.



Sumber: (IBM SPSS 31, 2025)

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Teknik Scatterplot

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan analisis visual melalui scatterplot antara nilai prediksi dan residual, terlihat bahwa titik-titik residual tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang sistematis.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah variabel independen yang sedang diuji memiliki hubungan linier yang signifikan. Keputusan diambil dengan mempertimbangkan nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF). Penjelasan diatas akan dijabarkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji Multikolineritas

No	Variabel	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
1.	<i>Tengible</i>	0.174	5.736	Tidak Terdapat Multikolineritas
2.	<i>Reliability</i>	0.127	7.856	Tidak Terdapat Multikolineritas
3.	<i>Responsiveness</i>	0.121	8.238	Tidak Terdapat Multikolineritas
4.	<i>Assurance</i>	0.109	9.150	Tidak Terdapat Multikolineritas
5.	<i>Emphathy</i>	0.125	8.006	Tidak Terdapat Multikolineritas

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan penjabaran tabel diatas dari kelima variabel independen yang diujikan apabila nilai toleransi semua variabel rata-rata melebihi 0,10 dan nilai VIF-nya kurang dari 10,00, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut tidak mengalami masalah multikolinearitas.

4. Analisis Regresi berganda

Pada penggunaan regresi berganda, dilakukan penelitian untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan antara satu atau lebih variabel tidak terikat dengan variabel terikat yang bersangkutan.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.788	.574		1.373	.173
	Tengible	.076	.070	.072	1.082	.282
	Reliability	.152	.086	.137	1.762	.081
	Responsive	.073	.087	.067	.844	.401
	Assurance	.480	.101	.401	4.772	<.001
	Empathy	.389	.095	.321	4.082	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: (IBM SPSS 31, 2025)

Gambar 3. Hasil Regresi Berganda

5. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh simultan variabel tidak terikat terhadap variabel terikat. Dengan melihat perbedaan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel untuk menguji hipotesis (Asniar et al., 2023).

Tabel 16. Ringkasan Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2696.883	5	539.377	240.033	.001 ^b
	Residual	211.227	94	2.247		
	Total	2908.110	99			

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

b. Uji T (Parsial)

Tujuan dari eksperimen ini adalah untuk mengevaluasi potensi pengaruh secara individual antara variabel bebas dengan variabel terikat. pengambilan uji ini bisa berdasarkan nilai signifikansi dan nilai t (hitung). Berikut penjabaran hasilnya.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.788	.574		1.373	.173
	Tangible	.076	.070	.072	1.082	.282
	Reliability	.152	.086	.137	1.762	.081
	Responsive	.073	.087	.067	.844	.401
	Assurance	.480	.101	.401	4.772	<.001
	Empathy	.389	.095	.321	4.082	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: (IBM SPSS 31, 2025)

Gambar 4. Hasil Uji T (Parsial)

c. Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi digunakan untuk menunjukkan proporsi variasi data yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Nilai R² merepresentasikan kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen, di mana semakin tinggi nilainya, semakin besar kemampuan modal dalam menjelaskan variasi tersebut (Sihabudin et al., 2021).

Tabel 17. Ringkasan Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error or The Estimate
1	.963 ^a	.927	.924	1.49903

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai F-hitung 240,033 > F-tabel 2,310 dan signifikansi 0,001 < 0,05. Secara parsial, dimensi *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh dominan, ditunjukkan oleh nilai t-hitung masing-masing 4,772 > t-tabel 1,985 dengan signifikansi 0,001 < 0,05.

1. Penelitian (Iskantika & Nuryuliani, 2022) mengenai kuliatas aplikasi Gojek dengan metode Servqual menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Namun, secara parsial indikator *assurance* tidak signifikan, ditunjukkan oleh nilai fhitung 0,371 dengan signifikansi 0,771 > 0,05. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian penulis.
2. Penelitian (Azzahrah & Amelia, 2021) mengenai kualitas layanan aplikasi Maxim dengan metode servqual menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphy* dan *tangible* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Namun, uji t tidak menemukan pengaruh signifikan pada masing-masing variabel, ditunjukkan oleh nilai thitung < ttabel 1,660 dengan signifikansi > 0,05. Temuan ini sejalan degan penelitian penulis yang mengidentifikasi adanya variabel kualitas layanan dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan aplikasi MyMRTJ berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi *responsiveness* dan *assurance* sebagai faktor utama. Hasil ini selaras dengan harapan yang disampaikan pada pendahuluan bahwa kualitas layanan digital menjadi penentu kepuasan.

Pengembangan aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan respons dan jaminan keandalan sistem. Penelitian berikutnya dapat memperluas variabel, membandingkan dengan aplikasi transportasi lain, atau menggunakan metode analisis yang lebih mendalam.

REFERENSI

Asniar, N., Prananingrum, D. K., Putra, Z., & Yasir. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bongkar Muat pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Cabang Kendari*. file:///F:/file%20laporan%20skripsi/file%20refrefrensi/bab%204%20referensi/Asniar.pdf

Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. In *JTSI* (Vol. 2, Issue 1). file:///D:/skripsi/bab%202/referensi/Fatimah%20Azzahrah.pdf

Handrianto, Y., & Latifa, R. N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi Toos Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual. In *Jurnal Infortech* (Vol. 5, Issue 2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>

Irawan, A., Risa, M., Pratomo, A., & Mantala, R. (2024). *Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Dan Vba*. https://press.poliban.ac.id/uploads/file/2__Agus_Irawan_Excel_dan_VBA.pdf

- Iskantika, Y., & Nuryuliani. (2022). *Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual*. <https://www.journal.uniba.ac.id/index.php/PSD/article/view/374>
- Laksono, F. A., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pengguna Mytelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Malang)*. 4(2), 541–549. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Puhi, L. F., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2025). Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi MyMRT Jakarta Menggunakan Metode E-Government Service Quality Dan Importance Performance Analysis. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Issue 3).
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Rozak, A., & Hidayati, W. S. (2019). *Pengolahan Data Dengan SPSS*. <https://eprints.upjb.ac.id/id/eprint/367/1/2019%20buku%20Pengolahan%20data%20dengan%20SPSS.pdf>
- Sihabudin, Wibowo, D., Mulyono, S., Kusumo, J. W., Arofah, I., Ningsi, B. A., Saputra, E., Purwasih, R., & Syaharuddin. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. <file:///F:/file%20laporan%20skripsi/file%20refrefrensi/bab%204%20referensi/sihabudin.pdf>
- Sirajuddin, Gunawan, A., & Damayanti Rahma, F. (2021). Peningkatan Kualitas Layanan Pada Industri Transportasi Kereta Mass Rapid Transit Jakarta. In *Journal Industrial Servicess* (Vol. 6, Issue 2). <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jiss>
- Tahitu, A., Tutuhaturunewa, A. R., & Fadirubun, V. M. (2024). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Gaya Kepemimpinan Lurah Milenial Di Kota Ambon*. 6. <file:///D:/skripsi/bab%203/referensi/1215-3071-1-SM.pdf>
- Tampubolon, M. (2023). *Metode Penelitian*. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Ushakov, N. G., & Ushakov, V. G. (2022). On the effect of rounding on hypothesis testing when sample size is large. *Stat*, 11(1). <https://doi.org/10.1002/sta4.478>