

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Kopi Kenangan Grand Batavia dengan Metode DeLone *and* McLean

Az Zahra Adystia Rahmah¹, Nuri Khairunisa Yuma Syifa², Imron³

^{1,2,3}Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Gatot Subroto No.8, Cimone, Kec. Karawaci, Kota Tangerang, Banten 15114, Indonesia.

email korespondensi: 19201002@bsi.ac.id

Submit: 10-10-2024 | Revisi : 11-10-2024 | Terima : 17-12-2025 | Publikasi: 19-12-2025

Abstrak

Konsumsi kopi yang meningkat telah menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat Indonesia, mendorong pertumbuhan produksi kopi yang menjadikan Indonesia produsen kopi terbesar keempat di dunia. Fenomena ini memicu munculnya banyak *coffee shop* modern. Teknologi informasi dan internet dimanfaatkan oleh bisnis seperti Kopi Kenangan untuk meningkatkan layanan melalui aplikasi *mobile*. Namun, terdapat keluhan mengenai performa aplikasi *dan* layanan pelanggan yang berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi Kopi Kenangan dengan kepuasan pengguna. Metode analisis deskriptif kuantitatif dan verifikatif digunakan dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, yang dianalisis menggunakan berbagai uji statistik dengan bantuan software IBM SPSS 25. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pemesanan pada aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia dengan sampel berjumlah 100 responden, di mana 30% dari total responden adalah laki-laki (30 orang) dan 70% sisanya perempuan (70 orang). Sebagian besar responden adalah perempuan, yang lebih sering menggunakan aplikasi untuk membeli kopi dan minuman lainnya secara praktis, serta memanfaatkan promo dan diskon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan Kopi Kenangan di Grand Batavia. Namun, variabel kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

Abstract

The increasing consumption of coffee has become an important part of the lifestyle of Indonesian society, driving the growth of coffee production that makes Indonesia the fourth-largest coffee producer in the world. This phenomenon has led to the emergence of many modern coffee shops. Information technology and the internet are utilized by businesses like Kopi Kenangan to enhance services through mobile applications. However, there have been complaints regarding the performance of the application and customer service, which impact user satisfaction. This study employs the DeLone and McLean model to analyze the relationship between system quality, information quality, and service quality of the Kopi Kenangan application with user satisfaction. A descriptive quantitative and verification analysis method is used with questionnaires as the data collection tool, which is analyzed using various statistical tests with the aid of IBM SPSS 25 software. The population used in this study consists of consumers who have ever placed an order through the Kopi Kenangan application at Grand Batavia, with a sample size of 100 respondents, of which 30% of the total respondents are male (30 people) and the remaining 70% are female (70 people). The majority of respondents are female, who more frequently use the application to purchase coffee and other drinks conveniently, as well as to take advantage of promotions and discounts. The research findings indicate that the variables of system quality and service quality have a positive and significant impact on user satisfaction with the Kopi Kenangan ordering application at Grand Batavia. However, the information quality variable does not show a significant effect on user satisfaction with the application.

Keywords : System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction.

1. Pendahuluan

Kopi telah menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat Indonesia, dinikmati oleh berbagai kalangan tanpa memandang usia atau gender. Selain sebagai penambah energi, kopi juga memiliki manfaat lain seperti



membantu mencegah depresi dan meningkatkan produktivitas di tengah tuntutan hidup modern (Nazariah et al., 2021). Menurut data USDA, konsumsi kopi di Indonesia terus mengalami peningkatan, mencapai 4.790 kantong dengan kapasitas 60 kg pada periode 2023-2024. Sebagai salah satu produsen kopi terbesar di dunia, Indonesia berada di peringkat keempat dengan total produksi mencapai 9.700 ribu kantong kopi (USDA, 2023).

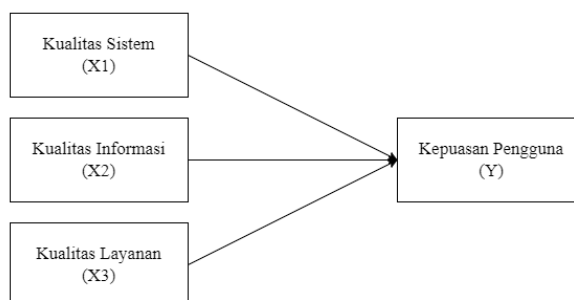
Tingginya konsumsi kopi di Indonesia mendorong pertumbuhan *coffee shop* yang tidak hanya menawarkan kopi, tetapi juga menjadi tempat berkumpul dan bersosialisasi. Seiring dengan kemajuan teknologi, *coffee shop* kini juga menawarkan layanan pesan antar melalui aplikasi *mobile*, seperti yang dilakukan oleh Kopi Kenangan (Siregar & Nasution, 2020). PT Bumi Berkah Boga dengan Kopi Kenangan sebagai bisnis utamanya menggunakan pendekatan *online-offline* yang memungkinkan pelanggan memesan minuman melalui aplikasi tanpa perlu mengantri. Namun, aplikasi Kopi Kenangan masih menghadapi beberapa keluhan pengguna terkait performa aplikasi dan layanan pelanggan yang belum optimal.

Kepuasan pelanggan sangat penting dalam bisnis, karena konsumen yang puas cenderung meningkatkan penjualan, sementara konsumen yang tidak puas dapat menurunkan permintaan (Qomariah, 2016). Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan, penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Model ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi pemesanan Kopi Kenangan di Grand Batavia dengan menggunakan metode DeLone & McLean.

2. Metode

2.1. Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian

Peneliti mengembangkan kerangka konseptual berdasarkan variabel-variabel yang telah diuji dalam penelitian sebelumnya, kemudian menyusun desain penelitian untuk mengeksplorasi hubungannya, serta merumuskan hipotesis-hipotesis penelitian.



Gambar 1. Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian

Sumber: Utomo et al. (2020)

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, hipotesis penelitian dapat disimpulkan dan dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kualitas sistem (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi pemesanan pada Kopi Kenangan Grand Batavia.
- H2: Kualitas informasi (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi pemesanan pada Kopi Kenangan Grand Batavia.
- H3: Kualitas layanan (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi pemesanan pada Kopi Kenangan Grand Batavia.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data:

- Observasi: Peneliti mengamati keluhan pengguna aplikasi Kopi Kenangan di Play Store, termasuk komentar dan ulasan terkait kualitas sistem, informasi, dan layanan, untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki.
- Studi Pustaka: Penelusuran literatur relevan seperti jurnal, buku, dan artikel ilmiah untuk memahami teori, temuan sebelumnya, dan membangun landasan teoritis yang kuat bagi penelitian.
- Kuesioner: Data utama diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan Kopi Kenangan di Grand Batavia. Kuesioner ini dibuat menggunakan Google Form untuk memudahkan distribusi dan pengumpulan data. Setiap pernyataan dalam kuesioner dirancang berdasarkan indikator yang telah ditetapkan guna menilai variabel penelitian. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert untuk mengukur tanggapan

responden.

Tabel 1. Skala Likert

| No | Jawaban | Keterangan | Nilai |
|----|---------------------|------------|-------|
| 1 | Sangat Setuju | SS | 5 |
| 2 | Setuju | ST | 4 |
| 3 | Ragu-ragu | RG | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Sumber: Sugiyono (2019:147)

2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019:126). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah konsumen yang pernah melakukan pemesanan melalui aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia.

Pada penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki atribut atau karakteristik tertentu (Sugiyono, 2019:127). Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yang berarti bahwa tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019:131). Peneliti menetapkan beberapa kriteria untuk memilih sampel penelitian, antara lain:

- Konsumen yang pernah melakukan pemesanan pada aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia.
- Konsumen berusia 16 tahun ke atas.

Jumlah sampel suatu penelitian dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow (1997), terutama ketika populasinya tidak diketahui secara pasti karena besar dan tidak terbatas (Setiawan et al., 2022). Rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = Alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Perhitungan dalam penelitian:

$$n = \frac{(1,96^2) \cdot (0,5) \cdot (1 - 0,5)}{(0,10^2)}$$

$$n = \frac{3,841 \cdot 0,25}{0,01}$$

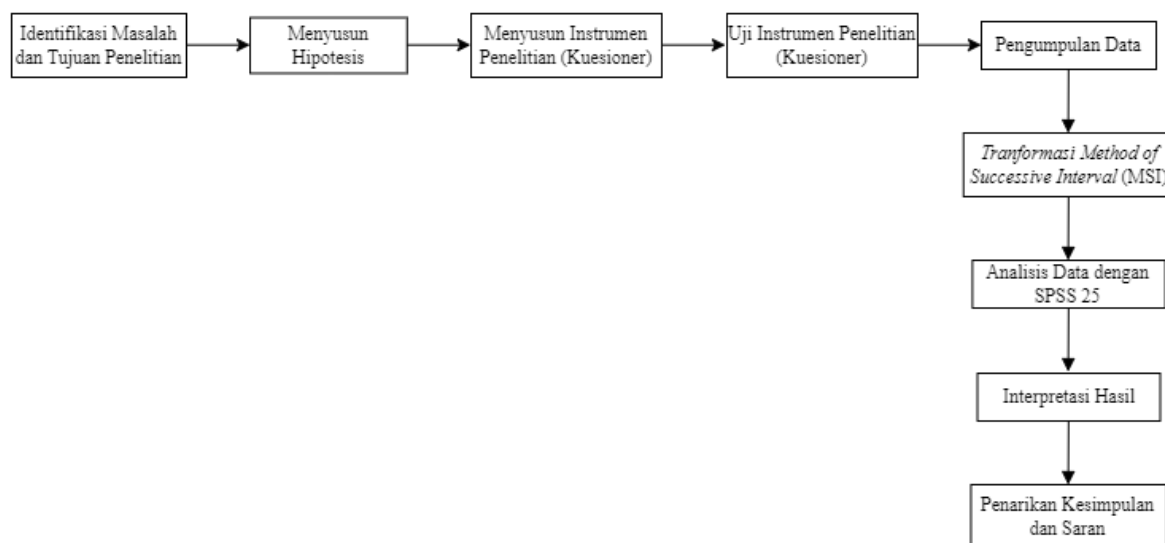
$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96$$

Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden, yang merupakan pembulatan dari 96 responden. Sampel terdiri dari 100 konsumen berusia 16 tahun ke atas yang memesan aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia.

2.4. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengikuti beberapa tahapan yang akan dijelaskan secara rinci:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Penjelasan umum mengenai tahapan penelitian, yaitu:

- a. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian
Menentukan masalah utama yang akan diteliti serta tujuan spesifik yang ingin dicapai dalam penelitian.
- b. Menyusun Hipotesis
Membuat dugaan sementara berdasarkan teori yang akan diuji dalam penelitian.
- c. Menyusun Instrumen Penelitian (Kuesioner)
Merancang pertanyaan kuesioner yang relevan dengan variabel penelitian, dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat variabel.
- d. Uji Instrumen Penelitian (Kuesioner)
Setelah kuesioner disusun, kuesioner tersebut didistribusikan kepada 30 responden untuk menguji validitas dan konsistensinya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 25 guna memastikan kualitas instrumen penelitian.
- e. Pengumpulan Data
Setelah uji instrumen penelitian dilakukan dan hasilnya valid serta konsisten, kuesioner kemudian dibagikan kepada 100 responden yang sesuai dengan sampel penelitian.
- f. Transformasi *Method of Successive Interval* (MSI)
Karena kuesioner menggunakan skala Likert yang merupakan data ordinal, data dari 100 responden perlu diubah menjadi skala interval menggunakan Microsoft Excel.
- g. Analisis Data dengan SPSS 25
Setelah data diubah menjadi skala interval, data tersebut dimasukkan ke dalam SPSS 25 untuk dianalisis menggunakan teknik statistik seperti regresi, korelasi, uji t, dan uji f untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis.
- h. Interpretasi Hasil
Menjelaskan makna hasil analisis data dan apakah hipotesis diterima atau ditolak.
- i. Penarikan Kesimpulan dan Saran
Menyimpulkan temuan utama dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Deskriptif

Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk mengevaluasi respons responden terhadap setiap butir indikator yang terdapat dalam kuesioner.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

| Variabel | Mean | Kategori |
|----------------------|------|----------|
| Kualitas Sistem (X1) | 4,2 | Baik |

| Variabel | Mean | Kategori |
|-------------------------|------|-------------|
| Kualitas Informasi (X2) | 4,33 | Sangat Baik |
| Kualitas Layanan (X3) | 4,18 | Baik |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 4,2 | Baik |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel hasil analisis deskriptif rata-rata penilaian kepuasan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi kopi kenangan termasuk dalam kategori baik dan sangat baik mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas, karena aplikasi tersebut memenuhi harapan.

3.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah kuesioner mampu mengukur variabel penelitian dengan tepat dan akurat. Uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment pearson* dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu, jika r hitung $>$ r tabel, item pada kuesioner dinyatakan valid, dan jika r hitung $<$ r tabel, item pada kuesioner dinyatakan tidak valid. (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana temuan atau pengukuran penelitian dapat diandalkan dan konsisten, terutama ketika pengukuran dilakukan berulang kali. Dalam penelitian ini, metode *Alpha Cronbach* digunakan untuk menghitung reliabilitas instrumen. Nilai koefisien alpha yang lebih dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel, sedangkan nilai koefisien alpha yang kurang dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen tersebut tidak reliabel (Reviyaldi & Akbar, 2023).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Keterangan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-------------------------|------|----------|---------|------------|----------------|------------|
| Kualitas Sistem (X1) | X1.1 | 0,711 | 0,361 | Valid | 0,745 | Reliabel |
| | X1.2 | 0,573 | | Valid | | Reliabel |
| | X1.3 | 0,791 | | Valid | | Reliabel |
| | X1.4 | 0,795 | | Valid | | Reliabel |
| | X1.5 | 0,676 | | Valid | | Reliabel |
| Kualitas Informasi (X2) | X2.1 | 0,828 | 0,361 | Valid | 0,832 | Reliabel |
| | X2.2 | 0,813 | | Valid | | Reliabel |
| | X2.3 | 0,811 | | Valid | | Reliabel |
| | X2.4 | 0,810 | | Valid | | Reliabel |
| Kualitas Layanan (X3) | X3.1 | 0,681 | 0,361 | Valid | 0,794 | Reliabel |
| | X3.2 | 0,718 | | Valid | | Reliabel |
| | X3.3 | 0,734 | | Valid | | Reliabel |
| | X3.4 | 0,740 | | Valid | | Reliabel |
| | X3.5 | 0,826 | | Valid | | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna (Y) | Y.1 | 0,667 | 0,361 | Valid | 0,696 | Reliabel |
| | Y.2 | 0,855 | | Valid | | Reliabel |
| | Y.3 | 0,840 | | Valid | | Reliabel |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item dalam instrumen telah terbukti valid, karena nilai r hitungnya lebih besar daripada nilai r tabel. Selain itu, semua item juga memiliki nilai Alpha Cronbach di atas 0,6, yang menandakan bahwa seluruh item tersebut reliabel. Oleh karena itu, keseluruhan pertanyaan dalam kuisisioner dapat digunakan untuk penelitian.

3.3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan untuk memvalidasi model regresi, sehingga estimasi yang diperoleh dapat dijadikan dasar untuk membuat keputusan yang tepat (Angela & Paramita, 2020). Rincian mengenai hasil pengujian akan dipaparkan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Metode uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dipilih untuk menentukan apakah data berdistribusi normal atau tidak (Khairunnisa et al., 2023).

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

| | | <i>Unstandardized Residual</i> |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| N | | 100 |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | .0000000 |
| | <i>Std. Deviation</i> | 1.29349918 |
| <i>Most Extreme Differences</i> | <i>Absolute</i> | .077 |
| | <i>Positive</i> | .077 |
| | <i>Negative</i> | -.068 |
| <i>Test Statistic</i> | | .077 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | .151 ^c |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* 0,151 lebih tinggi dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan residual data yang didapat terdistribusi secara normal sehingga data layak untuk dilakukan penelitian.

b. Uji Multikolinearitas

Dalam analisis regresi, multikolinearitas merupakan fenomena ketika terdapat hubungan linear yang sangat tinggi antar variabel independen. Idealnya, model regresi tidak memiliki korelasi antar variabel independen untuk menghindari efek multikolinearitas (Mardiatmoko, 2020).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

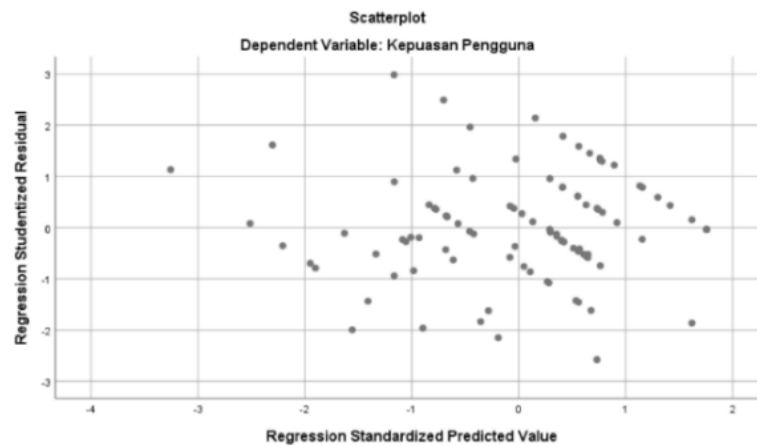
| Model | <i>Collinearity Statistics</i> | |
|-------------------------|--------------------------------|------------|
| | <i>Tolerance</i> | VIF |
| <i>(Constant)</i> | | |
| Kualitas Sistem (X1) | .433 | 2.312 |
| Kualitas Informasi (X2) | .461 | 2.167 |
| Kualitas Layanan (X3) | .432 | 2.314 |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel diatas, nilai *tolerance* variabel kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam regresi > 0,10 dan *VIF* < 10. Kondisi ini memperoleh petunjuk hasil bahwa variabel independen tidak saling berkaitan, sehingga model regresi tidak mengandung multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik scatterplot untuk melihat apakah terdapat pola tertentu yang mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Model penelitian yang baik seharusnya bebas dari heteroskedastisitas untuk menghindari bias antar pengamatan (Widana & Muliani, 2020:65).



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Hasil pengujian pada gambar diatas menunjukkan pola sebaran titik-titik yang acak tanpa menunjukkan pola tertentu dan terkonsentrasi di atas atau di bawah garis 0 sumbu Y. Kondisi ini menandakan tidak adanya heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen (X1), (X2), dan (X3) mempengaruhi variabel dependen (Y) (Aryani & Gustian, 2020). Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pengguna
- α : Konstanta
- β : Koefisien Regresi Variabel Independen
- X1 : Kualitas Sistem
- X2 : Kualitas Informasi
- X3 : Kualitas Layanan
- ϵ : Error

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardize Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -.789 | .772 | | -1.023 | .309 |
| Kualitas Sistem (X1) | .179 | .063 | .260 | 2.833 | .006 |
| Kualitas Informasi (X2) | .148 | .076 | .173 | 1.954 | .054 |
| Kualitas Layanan (X3) | .302 | .060 | .464 | 5.065 | .000 |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = -0,789 + 0,179X_1 + 0,148X_2 + 0,302X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan yang diperoleh, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (α) sebesar -0,789 menunjukkan apabila variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dianggap konstan, maka tingkat kepuasan penggunaanya adalah -0,789.
- b) Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0,179 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas sistem akan diiringi peningkatan rata-rata kepuasan pengguna sebesar 0,179 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- c) Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,148 mengindikasikan bahwa

setiap peningkatan satu satuan pada kualitas informasi akan diiringi peningkatan rata-rata kepuasan pengguna sebesar 0,148 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

- d) Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas layanan (X3) sebesar 0,302 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas informasi akan diiringi peningkatan rata-rata kepuasan pengguna sebesar 0,302 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

e. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen (Firdaus & Fahrizqi, 2023).

Tabel 7. Hasil Analisis Korelasi Berganda

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .807 ^a | .652 | .641 | 1.313555 | .652 | 59.859 | 3 | 96 | .000 |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat nilai Sig, F change sebesar $0,000 < 0,05$ yang dapat diartikan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,807.

f. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel-variabel independen secara keseluruhan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, serta untuk menentukan apakah model regresi linier yang diterapkan sudah tepat (Wahyuni et al., 2023).

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. | |
|-------|----------------|---------|-------------|---------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 309.847 | 3 | 103.282 | 59.859 | .000 ^b |
| | Residual | 165.641 | 96 | 1.725 | | |
| | Total | 475.488 | 99 | | | |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Analisis statistik yang ditunjukkan dalam tabel di atas menunjukkan nilai F Hitung sebesar 59,859, yang lebih besar dibandingkan dengan F tabel yang bernilai 2,70, serta nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan. Temuan analisis ini mengarah pada penolakan hipotesis nol (H_0), yang mengasumsikan tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan. Sebaliknya, hipotesis alternatif (H_a), yang mengasumsikan adanya pengaruh dari variabel independen terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan, diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan di Kopi Kenangan Grand Batavia.

g. Uji Parsial (Uji T)

Uji T bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara individual (Wahyuni et al., 2023).

Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji T)

| Model | Unstandardize Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -.789 | .772 | | -1.023 | .309 |
| Kualitas Sistem (X1) | .179 | .063 | .260 | 2.833 | .006 |
| Kualitas Informasi (X2) | .148 | .076 | .173 | 1.954 | .054 |
| Kualitas Layanan (X3) | .302 | .060 | .464 | 5.065 | .000 |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan data dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- Variabel kualitas sistem memiliki signifikansi sebesar 0,006, yang berarti lebih kecil dari 0,05, dan T hitung positif sebesar 2,833, yang lebih besar dari T tabel (1,988). Ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan pada Kopi Kenangan Grand Batavia.
- Variabel kualitas informasi memiliki signifikansi sebesar 0,054, yang lebih besar dari 0,05, dan T hitung positif sebesar 1,954, yang lebih kecil dari T tabel (1,988). Ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan tetapi berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan pada Kopi Kenangan Grand Batavia.
- Variabel kualitas layanan memiliki signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, dan T hitung positif sebesar 5,065, yang lebih besar dari T tabel (1,988). Ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan pada Kopi Kenangan Grand Batavia.

h. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana variabel independen berkontribusi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Ramadhani & Ovami, 2021).

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of The Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .807 ^a | .652 | .641 | 1.313555 |

Sumber: Hasil olahan data peneliti menggunakan program SPSS 25 (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai R Square sebesar 0,652 menunjukkan bahwa 65,2% variasi dalam variabel independen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, dapat dijelaskan oleh variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna. Sementara itu, 34,8% (100% - 65,2%) lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Kopi Kenangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki nilai signifikansi 0,006, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai T hitung positif sebesar 2,833, yang lebih besar dari T tabel (1,988). Ini menyimpulkan bahwa secara parsial, variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, seperti tingkat kemampuan beradaptasi (*adaptability*), ketersediaan (*availability*), keandalan (*reliability*), waktu respon (*response time*), dan kemudahan penggunaan (*usability*) maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Muharsyah & Ekawati (2021), yang juga menemukan hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

b. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Kopi Kenangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki nilai signifikansi 0,054, yang lebih besar dari 0,05, dan nilai T hitung positif sebesar 1,954, yang lebih kecil dari T tabel (1,988). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan, tetapi memiliki

hubungan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muharsyah & Ekawati (2021) dan Utomo et al. (2020), yang juga menemukan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan tetapi berhubungan positif terhadap variabel kepuasan pengguna. Pengguna aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika layanan aplikasi mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan ramah. Hal ini sejalan dengan temuan Setiawan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kelengkapan (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), personalisasi (*personalization*), relevansi (*relevance*), dan keamanan (*security*) sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

c. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Kopi Kenangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi 0,000, yang berarti kurang dari 0,05, dan nilai T hitung yang positif, yaitu 5,065, yang lebih besar dari T tabel (1,988). Ini menyimpulkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan di Grand Batavia. Faktor-faktor seperti jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*) merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pengelola aplikasi. Penelitian ini mendukung temuan Utomo et al. (2020) yang juga menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam kepuasan pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan di Kopi Kenangan Grand Batavia, dengan sumbangan efektif sebesar 18,3% dan sumbangan relatif 28%. Kualitas informasi menunjukkan hubungan positif, meskipun tidak signifikan, terhadap kepuasan pengguna, dengan sumbangan efektif 11,5% dan sumbangan relatif 17,6%. Di sisi lain, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan sumbangan efektif 35,4% dan sumbangan relatif 54,4%.

Dari kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan Kopi Kenangan untuk terus meningkatkan kualitas sistem, informasi, dan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Optimalisasi kinerja aplikasi melalui perbaikan teknis, uji coba berkala, serta pembaruan rutin perlu dilakukan, termasuk melibatkan pengguna dalam pengujian UX. Informasi yang disajikan dalam aplikasi sebaiknya diperjelas dan dilengkapi, sementara ulasan pengguna perlu dianalisis secara berkala untuk mendukung perbaikan. Selain itu, peningkatan layanan pelanggan bisa dilakukan melalui pelatihan customer service dan implementasi chatbot untuk respons yang lebih cepat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak cabang, sampel yang lebih besar, serta menambahkan variabel lain seperti penggunaan dan manfaat bersih, mengingat penelitian ini hanya terbatas pada cabang Grand Batavia dan tiga faktor kualitas.

Referensi

- Angela, V., & Paramita, E. L. (2020). Pengaruh Lifestyle Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Impulse Buying Konsumen Shopee Generasi Z. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(2), 248–262. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i2.132>
- Aryani, Y., & Gustian, D. (2020). Sistem Informasi Penjualan Barang Dengan Metode Regresi Linear Berganda Dalam Prediksi Pendapatan Perusahaan. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 2(2), 39–51. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v2i2.47>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Firdaus, V. R., & Fahrizqi, E. B. (2023). Hubungan Antara Kekuatan Otot Lengan dan Koordinasi Mata-Tangan Dengan Kemampuan Passing Bawah pada Peserta Ekstrakurikuler Bola Voli SMA Negeri 2 Kalianda. *Journal of Physical Education (JouPE)*, 4(1), 8–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.33365/joupe.v4i1.2134>
- Khairunnisa, U. R., Dewi, N. K., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Metode Berdongeng Menggunakan Media Wayang Terhadap Keterampilan Menyimak Siswa Kelas II SDN 32 Cakranegara Tahun Ajaran 2022/2023. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(1), 942–951. <https://doi.org/10.23969/jp.v8i1.7867>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/mti>

- Kota Palembang. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Nazariah, N., Indriani, Y., & Kasymir, E. (2021). Pola Konsumsi dan Sikap Mahasiswa Universitas Lampung terhadap Kopi Robusta. *Jurnal Lmu Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 9(3), 477–484. <https://doi.org/10.23960/jiia.v9i3.5340>
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu.
- Ramadhani, N., & Ovami, D. C. (2021). Financial Technology dan Perilaku Keuangan Generasi Milenial. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 13(1), 13–16.
- Reviyaldi, C., & Akbar, I. R. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Suburmitra Grafistama Jakarta Selatan. *JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation*, 1(3), 959–968.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 139–147.
- Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. N. (2020). Perkembangan Teknologi Infomasi terhadap Peningkatan Bisnis Online. *HIRARKI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 71–75. <https://doi.org/10.30606/hjimb>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- USDA. (2023). Coffee: World Markets and Trade. *United States Department of Agriculture Foreign Agricultural Service*. <https://fas.usda.gov/sites/default/files/2024-06/Coffee.pdf>
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Wahyuni, S., Amelia, W. R., & Rafiki, A. (2023). Pengaruh Shopping Lifestyle dan Fashion Involvement Terhadap Impulse Buying Pada Konsumen Toko Pakaian Tri Collection di Desa Bandar Masilam, Kecamatan Bandar Masilam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 4(1), 91–97. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v4i1.1686>
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Jawa Timur: KLIK MEDIA.