

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *Servqual*

Analysis Of The Effect Of Maxim Mobile Application Quality On User Satisfaction With Servqual Method

Fatimah Azzahrah¹, Lisa Amelia²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, STMIK GI MDP

E-mail: ^{1*}fatimahazzahrah@mhs.mdp.ac.id, ²lisa@mdp.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi merambah di seluruh bidang tidak hanya merambah disatu bidang saja, namun telah merambah di semua sektor kehidupan manusia termasuk transportasi. Internet sangat dibutuhkan saat ini termasuk dalam kegiatan sehari-hari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh prinsip *service quality* terhadap kepuasan pengguna. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini berupa data yang didapatkan melalui kuesioner yang disebar kepada pengguna Maxim, data yang nantinya akan di gunakan sebagai sumber data uji hipotesis menggunakan SPSS 23. Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah diuraikan, terjawab bahwa hasil dari analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *Reability* (X1), variabel *Responsiveness* (X2), variabel *Assurances* (X3), variabel *Emphaty* (X4) dan variabel *Tangibles* (X5) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim. Sedangkan berdasarkan hasil dari analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel variabel *Reability* (X1), variabel *Responsiveness* (X2), variabel *Assurances* (X3), variabel *Emphaty* (X4) dan variabel *Tangibles* (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim dengan hasil 51%.

Kata Kunci: Maxim, *Service quality*, SPSS.

Abstract

*Technological developments have penetrated in all fields, not only in one area but also in all sectors of human life, including transportation. The internet is needed nowadays, including in the daily activities of the community. This study aims to empirically test the influence of service quality principles on user satisfaction. The data source used in this study is data obtained through questionnaires distributed to Maxim users, data that will be used as hypothetical test data sources using SPSS 23. In accordance with the problem formulation that has been described, it was answered that the results of the partial analysis showed that variable *Reability* (X1), *responsiveness* variable (X2), *Assurances* variable (X3), *Emphaty* variable (X4) and *Tangibles* variable (X5) positive influenced maxim application users satisfaction. Meanwhile, based on the results of simultaneous analysis shows that variable variable *Reability* (X1), *responsiveness* variable (X2), *assurances* variable (X3), variable *Emphaty* (X4) and variable *Tangibles* (X5) positive affect maxim application user satisfaction with a result of 51%.*

Keywords: Maxim, *Service quality*, SPSS

1. PENDAHULUAN

Internet tidak pernah luput dari perkembangan teknologi yang telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi merambah di seluruh bidang tidak

hanya merambah disatu bidang saja, namun telah merambah di semua sektor kehidupan manusia. Internet sangat dibutuhkan saat ini termasuk dalam kegiatan sehari-hari masyarakat. Terlebih di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menggaet konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati, moda transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek. Seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin berkembang dan maju, di Indonesia terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya sistem ojek itu sendiri hanya memakai sistem pangkalan berbasis wilayah/tikungan dan mulut-mulut gang, sehingga penumpang yang harus terlebih dahulu menghampiri ojek. Sudah banyak jasa transportasi ojek *online* di Indonesia itu sendiri, salah satunya adalah Maxim. Maxim bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengendara ojek dengan pelanggan. Konsumen akan memilih salah satu diantara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka Maxim harus bisa menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan [1]. Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka [2]. Apabila produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi perusahaan [3]. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan user berdasarkan kualitas pelayanan terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah metode *Servqual*. Alasan pemilihan metode *Servqual* dibandingkan dengan metode yang lain adalah Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima [4]. Skala *Servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Selain itu kepuasan pengguna tidak pernah luput berdasarkan atas fokus analisis mengkaji variabel-variabel yang ada di dalam metode teori tersebut. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode *Servqual* adalah: Variabel *Independen* (Xn) = *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5). Variabel *dependen* (Y) = Kepuasan pemakai sistem informasi. Selain itu, metode *Servqual* dalam penelitian-penelitian sebelumnya telah digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen [5].

2. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, untuk mendapatkan data dan informasi adapun metode yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka

dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirimkan melalui pos atau internet [6].

b. Studi Literatur

Studi literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian.

2.1 Metode Penelitian

2.1 Tahapan Penelitian

Gambar 1 berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Beberapa tahapan – tahapan yang dilakukan pada analisis ini dimulai dengan menentukan permasalahan pada kasus yang akan dianalisis dengan Maxim sebagai objeknya. Kemudian langkah selanjutnya penulis menentukan judul yang sesuai untuk analisis. selanjutnya dilakukan pencarian studi literatur untuk mencari referensi dalam penulisan judul yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Setelah itu mengidentifikasi jumlah populasi pengguna Maxim yang akan dianalisis, dan ditentukan jumlah sampelnya. Kemudian penulis mulai menyusun kuesioner yang sesuai dan berpengaruh dengan kasus dan disebarakan kepada pengguna Maxim melalui *Google Form* dan dilakukan secara random. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil kuesioner dengan dilakukan perhitungan analisis deskriptif, pengujian persyaratan analisis, uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan melakukan uji t dan uji f pada variabel Servqual dengan menggunakan aplikasi olah data SPSS. Kemudian menarik kesimpulan dari hasil yang didapatkan dalam penelitian.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi Maxim. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti. Adapun jumlah pengguna aplikasi Maxim didapatkan sebanyak 100 responden. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

2.3 Penentuan Sampel

Penentuan banyaknya sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba [7]. Tingkat kesalahan sebesar 10% dan tingkat keyakinan sebesar 95%.

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \quad (2)$$

$$n = 96,04 \approx 100 \quad (3)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

Z = skor pada tingkat signifikan tertentu

Moe = margin of error, tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi pada penelitian ini ditetapkan sebesar 0,10 atau 10% sehingga tingkat kepercayaan dalam penentuan sampel yang digunakan adalah 95% atau z=1,96. Nilai tingkat keyakinan 95% atau z=1,96 adalah tingkat keyakinan yang paling sering digunakan. Tingkat keyakinan 95% atau z=1,96 memberikan keseimbangan antara presisi dan reliabilitas. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

2.4 Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur, diperoleh variabel dan indikator yang digunakan penelitian merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya seperti pada Tabel 1.

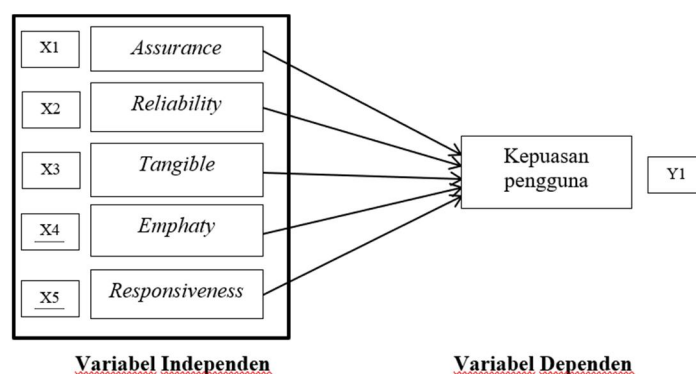
Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1.	<i>Reliability</i> (Reliabilitas) (X1)	1. Menyediakan jasa sesuai yang disajikan pada aplikasi
		2. Aplikasi dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar dan sesuai pada aplikasi
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan pada aplikasi
		5. Menyimpan catatan/dokumen (nama, alamat, nomor telepon) pada aplikasi tanpa kesalahan
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X2)	6. Pada aplikasi di sampaikan informasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
		7. Aplikasi memberikan pelayanan yang segera/cepat bagi pelanggan
		8. Aplikasi menyediakan bantuan bagi pelanggan
		9. aplikasi memberikan kesediaan untuk merespon permintaan pelanggan
3	<i>Assurance</i> (Jaminan) (X3)	10. Pada aplikasi terdapat data karyawan yang benar dan sesuai
		11. Fitur pada aplikasi membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Pada aplikasi karyawan secara konsisten bersikap sopan kepada pengguna
		13. Terdapat fitur chatonline bagi penggunaan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan

4	<i>Empathy</i> (Empati) (X4)	14. Pada aplikasi memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan
		15. Pada aplikasi disediakan fitur yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
		16. Pada aplikasi sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Fitur pada aplikasi yang memahami kebutuhan pelanggan
		18. Pada aplikasi disediakan waktu beroperasi yang nyaman
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X5)	19. Fitur pada aplikasi menampilkan menu yang menarik
		20. Fitur aplikasi yang menyediakan fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Pada aplikasi memiliki paduan warna serasi
		22. Struktur menu teratur serta mudah di kenali

2.5 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Desain kausal digunakan untuk menganalisis secara empiris variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan, yakni *variable Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Gambar 2 berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model *Servqual*.



Gambar 2. Model Penelitian

Untuk mengukur kualitas layanan terhadap penerapan suatu sistem informasi dalam penelitian ini menggunakan model *Servqual*. Terdapat lima factor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan terhadap penerapan suatu system. Faktor-faktor tersebut adalah: *Tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Sehingga, dirumuskan lima hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

Hipotesis 1 : Variabel *Tangible* (X1) berpengaruh dengan kepuasan pengguna aplikasi Maxim.

Hipotesis 2: Variabel *Reliability* (X2) berpengaruh dengan kepuasan penggunaan aplikasi Maxim.

Hipotesis 3: Variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh dengan kepuasan penggunaan aplikasi Maxim.

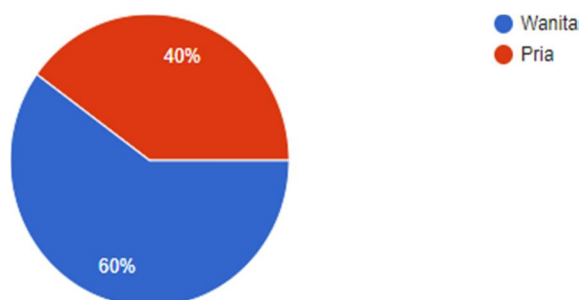
Hipotesis 4: Variabel *Assurance* (X4) berpengaruh dengan kepuasan penggunaan aplikasi Maxim.

Hipotesis 5: Variabel *Empathy* (X5) berpengaruh dengan kepuasan penggunaan aplikasi Maxim.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

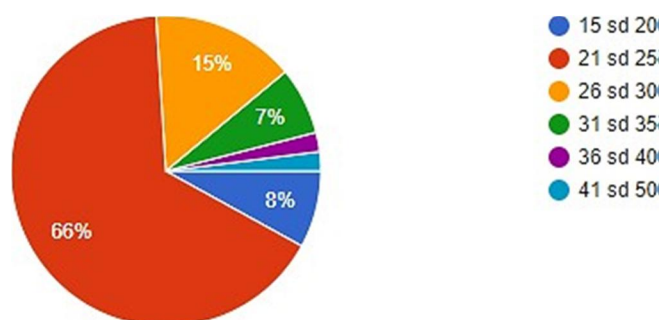
3.1 Profil Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan menggunakan *googleform* kepada 100 pengguna aplikasi Maxim, maka di dapatkan responden dengan latar belakang berdasarkan status yang berbeda berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.



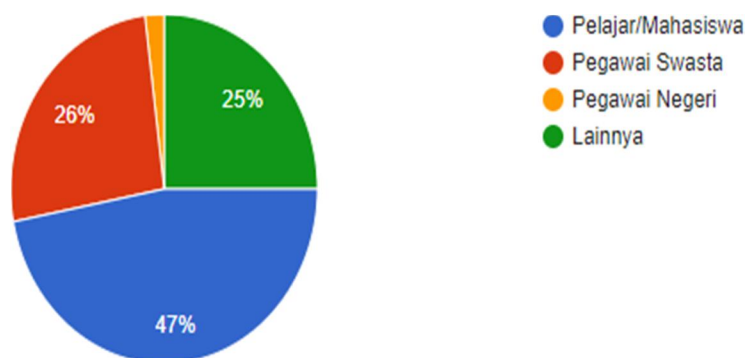
Gambar 3. Berdasarkan Jenis Kelamin

100 responden yang digunakan dalam analisis ini, sebagian besar didominasi oleh wanita sebanyak 60 orang dengan persentase 60%, sedangkan sisanya merupakan responden berjenis kelamin pria dengan persentase 40%.



Gambar 4. Berdasarkan Usia

Dari gambar 4.2 menunjukkan berdasarkan 100 responden yang mengisi kuesioner sebagai pengguna aplikasi Maxim, sebagian besar didominasi oleh responden ber usia 21-25 tahun sebanyak 66 orang dengan persentase 66% selanjutnya diikuti dengan usia 26-30 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 15% kemudian selanjutnya usia 31-35 tahun sebesar 7%, dan 15-20tahun sebesar 8%, sisanya adalah 36-40 tahun dan 41-50 tahun.



Gambar 5. Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar 4.3 dapat diketahui bahwa pekerjaan yang dimiliki oleh responden paling banyak berasal dari pelajar/mahasiswa sebesar 47%, kemudian diikuti dengan pegawai swasta sebesar 26% dan sisanya adalah pekerjaan lainnya yang tidak dapat disebutkan sebesar 25% dan sisa pegawai negeri 2%.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengorelasikan antar skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil dari perhitungan uji validitas ditunjukkan Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Indikator	Rtabel	rhitung	Signifikan	Keterangan
RY1	0.195	0.767	0,000	Valid
RY2	0.195	0.782	0,000	Valid
RY3	0.195	0.778	0,000	Valid
RY4	0.195	0.816	0,000	Valid
RY5	0.195	0.818	0,000	Valid
RE1	0.195	0.796	0,000	Valid
RE2	0.195	0.773	0,000	Valid
RE3	0.195	0.874	0,000	Valid
RE4	0.195	0.775	0,000	Valid
RE5	0.195	0.831	0,000	Valid
AE1	0.195	0.880	0,000	Valid
AE2	0.195	0.885	0,000	Valid
EY1	0.195	0.822	0,000	Valid
EY2	0.195	0.837	0,000	Valid
EY3	0.195	0.843	0,000	Valid
EY4	0.195	0.838	0,000	Valid
EY5	0.195	0.843	0,000	Valid
TS1	0.195	0.792	0,000	Valid
TS2	0.195	0.776	0,000	Valid
TS3	0.195	0.892	0,000	Valid
TS4	0.195	0.859	0,000	Valid
TS5	0.195	0.890	0,000	Valid
QS1	0.195	0.619	0,000	Valid
QS2	0.195	0.603	0,000	Valid
QS3	0.195	0.577	0,000	Valid
US1	0.195	0.674	0,000	Valid
US2	0.195	0.761	0,000	Valid
US3	0.195	0.743	0,000	Valid

Dari hasil uji validitas variabel *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* dengan menggunakan SPSS terhadap 100 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai rhitung > rtabel dan nilai signifikansi p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid). Hasil dari perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Reability	0.850	0,7	Reliabel
Responsiveness	0.868	0,7	Reliabel
Assurance	0.716	0,7	Reliabel
Emphaty	0.890	0,7	Reliabel
Tangibles	0.896	0,7	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel, diperoleh nilai-nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan lebih besar dari nilai 0,7 maka demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliable, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3.2 Uji Hipotesis

3.2.1 Hasil Uji t (parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil seperti pada Tabel 2 dan 3 yang menggunakan SPSS, hasil pengujian secara parsial adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,747	1,043		9,342	0,000
	Reability	0,062	0,121	0,115	0,515	0,608
	Responsiveness	0,214	0,142	0,404	1,506	0,135
	Assurance	0,038	0,238	0,031	0,157	0,875
	Emphaty	0,239	0,159	0,447	1,499	0,137
	Tangibles	0,026	0,150	0,049	0,172	0,864

Berdasarkan tabel 4 hasil pengujian secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung $0,515 < t$ tabel $1,660$ dan tingkat signifikan $0,608 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Reability* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Quality Service*.
2. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $1.506 < t$ tabel $1,660$ dan tingkat signifikan $0,135 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Quality Service*.
3. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $0.157 < t$ tabel $1,660$ dan tingkat signifikan $0,875 > 0,05$ artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Assurance* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Quality Service*.
4. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $1.499 < t$ tabel $1,660$ dan tingkat signifikan $0,137 > 0,05$ artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Emphaty* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Quality Service*.

Service.

5. Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada model regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar $0.172 < t$ tabel $1,660$ dan tingkat signifikansi $0,864 > 0,05$ artinya dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Tangibles* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Quality Service*.

3.2.2 Hasil Uji F

Uji F adalah untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,734	5	1,147	0,436	0,822 ^b
	Residual	247,266	94	2,630		
	Total	253,000	99			

Berdasarkan gambar di atas dapat diperoleh nilai F hitung sebesar 0,436 dengan taraf signifikansi sebesar $0,822 > 0,05$. Artinya bahwa variabel *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai R^2 dari model regresi digunakan untuk mengetahui besarnya variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya. Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,225 ^a	0,051	0,000	1,091
a. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurancess, Reability, Responsiveness, Emphaty				
b. Dependent Variable: User Satisfaction				

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0.51%. Artinya variabilitas variable kepuasan pengguna aplikasi Maxim dapat dijelaskan oleh variabel *Tangibles*, *Assurancess*, *Reability*, *Responsiveness*, *Emphaty* sebesar 22,5%, sedangkan sisanya sebesar 77,5% dijelaskan oleh factor lain.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan semua hipotesis tersebut diterima. Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah diuraikan pada BAB 1, terjawab bahwa hasil dari analisis secara parsial menunjukkan bahwa hasil *Constant* variabel *Reability*(X1), variabel *Responsiveness* (X2), variabel *Assurances* (X3), variabel *Emphaty* (X4) dan variabel *Tangibles* (X5) mendapatkan hasil sebesar 9.342

artinya variabel – variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim namun tidak cukup signifikan. Sedangkan berdasarkan hasil dari analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel – variabel *Reability* (X1), variabel *Responsiveness* (X2), variabel *Assurances* (X3), variabel *Emphaty* (X4) dan variabel *Tangibles* (X5) mendapatkan hasil sebesar 22,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan pada aplikasi maxim, maka saran-saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Saran ataupun masukan yang dapat diberikan oleh penulis untuk aplikasi maxim adalah diharapkan untuk dapat
2. at lebih memperhatikan atribut – atribut pada aplikasi maxim dari sisi *reability*, *assurances*, *tangibles*, *timeliness* dan *emphaty*.
3. Melakukan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan pelanggan secara berkala sehingga aplikasi maxim dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.
4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, atau menggunakan metode yang sama namun dengan kasus yang berbeda dan dengan jumlah populasi yang lebih banyak.
5. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda dari penelitian yang dilakukan ini dan menggunakan sampel dengan jumlah yang sudah diketahui jumlah pastinya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P.W. 1990, *Consumer Behavior, 6th ed., The Dryden Press, Chicago, IL.*
- [2] Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013, *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Erlangga, Jakarta.
- [3] Buttle, Francis. 2007, *Customer Relationship Management (Terjemahan: Arief Subianto)*, Bayumedia Publishing.
- [4] Wahid Nashihuddin. 2012, *Pelayanan Referensi Menurut Pedoman RUSA: Guidelines for Cooperative Reference Services (Studi Analisis di Perpustakaan PDII-LIPI)*. PDII-LIPI, Jakarta.
- [5] Usmara, A, 2008, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. AmaraBooks, Jakarta.
- [6] Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabet, Bandung.
- [7] Rao, Purba. 2006, *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*, The Asian Manager (February-March).