

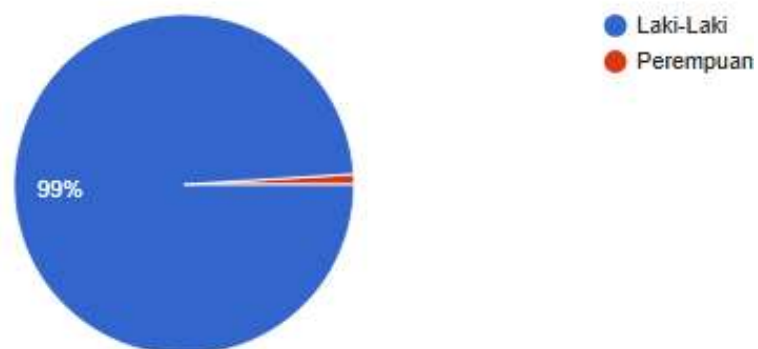
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	303	99%
2	Perempuan	3	1%
	Total	306	100%

Berdasarkan Tabel 5.1, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengguna berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 303 orang atau 99,02%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi mayoritas adalah laki-laki, sehingga data yang diperoleh telah merepresentasikan karakteristik utama mitra pengemudi Maxim di wilayah tersebut. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.1.

Jenis Kelamin

306 jawaban

**Gambar 5.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

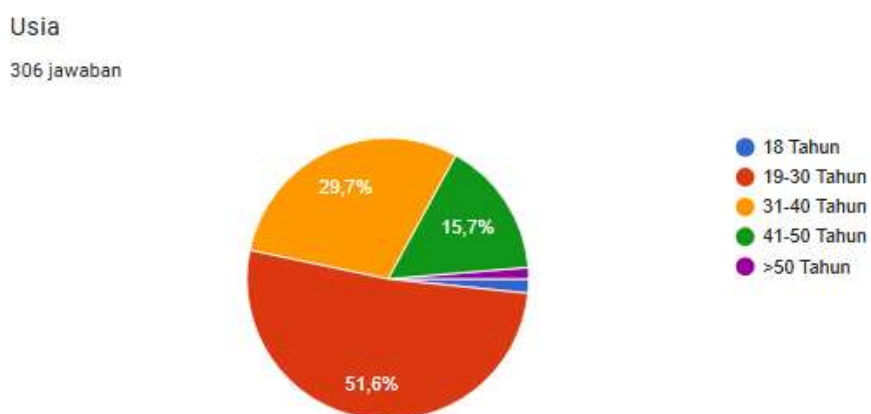
Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan untuk mengetahui rentang usia pengguna yang terlibat dalam penelitian ini. Pengelompokan usia bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kelompok usia yang paling dominan menggunakan Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi. Informasi ini penting untuk

memahami profil responden serta relevansinya terhadap hasil penelitian yang diperoleh. Adapun distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	18 Tahun	5	1,63
2	19–30 Tahun	158	51,63
3	31–40 Tahun	91	29,74
4	41–50 Tahun	48	15,69
5	> 50 Tahun	4	1,31
	Total	306	100

Berdasarkan Tabel 5.2, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh pengguna berusia 19–30 tahun dengan persentase sebesar 51,63%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi mayoritas berada pada usia produktif, yang cenderung aktif dalam menggunakan aplikasi untuk mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan untuk mengetahui latar belakang pendidikan pengguna yang terlibat dalam penelitian ini. Pengelompokan tingkat pendidikan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai variasi pendidikan responden serta relevansinya terhadap penggunaan Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi. Informasi ini penting untuk memahami karakteristik responden yang menjadi objek penelitian. Adapun distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

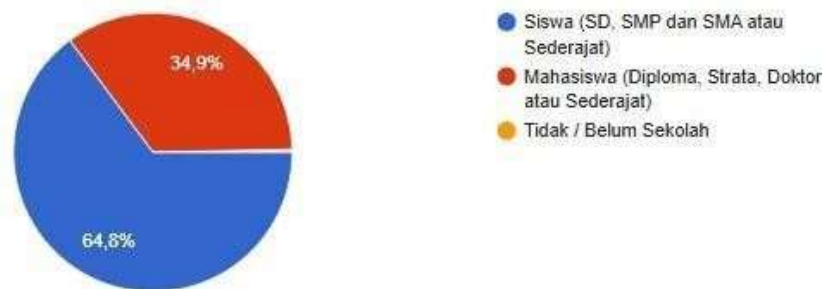
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Siswa (SD, SMP, SMA atau Sederajat)	107	34,97
2	Mahasiswa (Diploma, Strata, Doktor atau Sederajat)	199	65,03
3	Tidak / Belum Sekolah	0	0,00
	Total	306	100

Berdasarkan Tabel 5.3, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan mahasiswa, yaitu sebesar 65,03%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi mayoritas memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang mendukung kemampuan dalam memahami dan menggunakan aplikasi berbasis digital. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.3.

Pendidikan Terakhir

307 jawaban



Gambar 5.3 Grafik Responden Berdasarkan pendidikan

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja

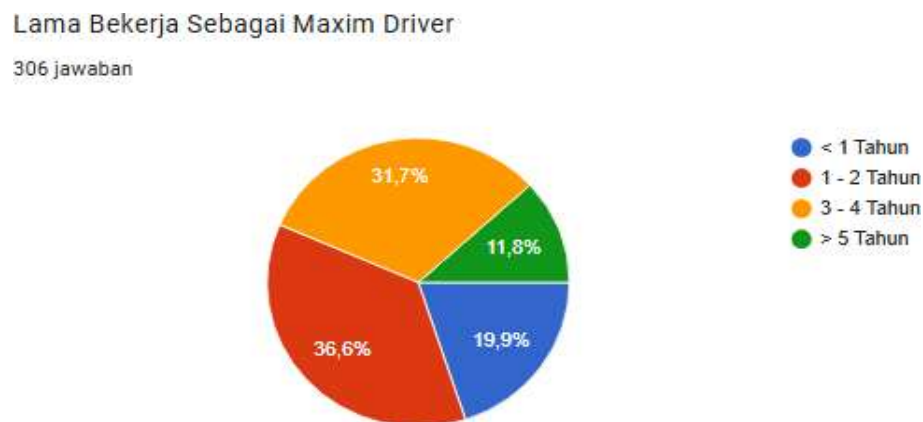
Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja disajikan untuk mengetahui durasi pengalaman responden sebagai pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi. Pengelompokan lama bekerja bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi, yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas sistem, layanan, serta kepuasan penggunaan. Adapun distribusi responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	61	19,93
2	1 – 2 Tahun	112	36,60
3	3 – 4 Tahun	97	31,70
4	> 5 Tahun	36	11,77
	Total	306	100

Berdasarkan Tabel 5.4, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh pengguna dengan lama bekerja 1–2 tahun sebesar 36,60%. Hal ini

menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam menggunakan aplikasi, sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas dan kinerja aplikasi. Adapun visualisasi grafiknya dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Grafik Responden Berdasarkan Lama Berkerja

5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Karakteristik responden berdasarkan domisili disajikan untuk mengetahui sebaran wilayah tempat tinggal pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi. Pengelompokan domisili bertujuan untuk memberikan gambaran pemerataan responden dari berbagai kecamatan, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi pengguna aplikasi secara lebih menyeluruh. Adapun distribusi responden berdasarkan domisili dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

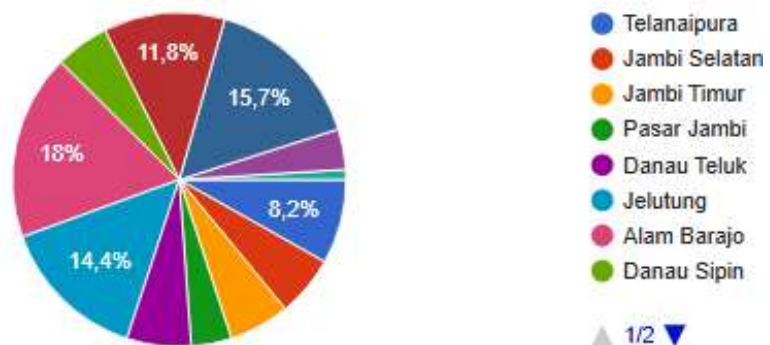
No	Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
1	Telanaipura	25	8,17
2	Jambi Selatan	18	5,88
3	Jambi Timur	18	5,88
4	Pasar Jambi	12	3,92
5	Danau Teluk	19	6,21

6	Jelutung	44	14,38
7	Alam Barajo	55	17,97
8	Danau Sipin	16	5,23
9	Paal Merah	36	11,76
10	Kota Baru	48	15,69
11	Pelayangan	15	4,90
	Total	306	100

Berdasarkan Tabel 5.5, dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini paling banyak berdomisili di Kecamatan Alam Barajo dengan persentase sebesar 17,97%, diikuti oleh Kecamatan Kota Baru dan Jelutung. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi tersebar di berbagai wilayah, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi pengguna secara merata di Kota Jambi.

Domisili Wilayah Jambi

306 jawaban

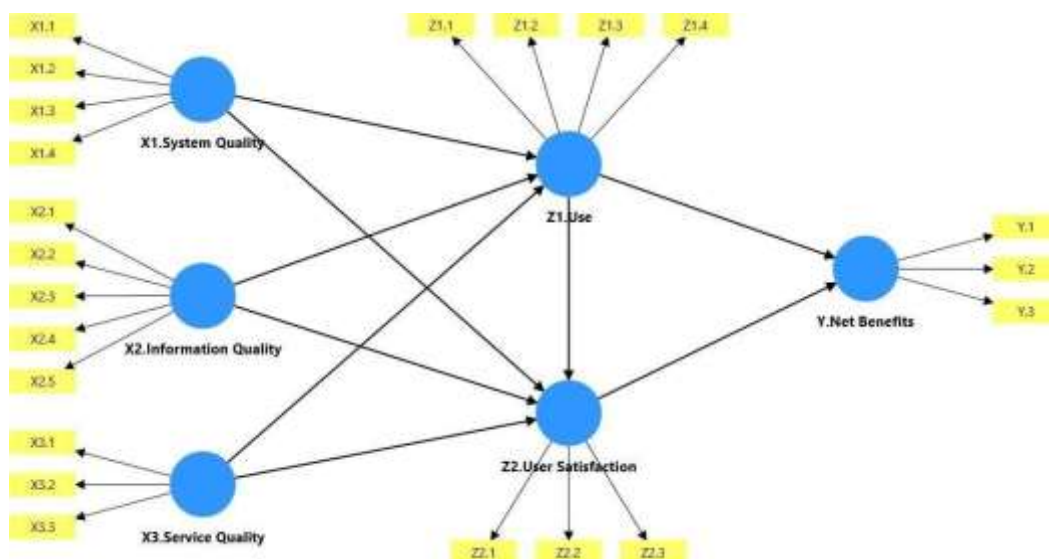


Gambar 5.5 Grafik Responden Berdasarkan Domisili

5.2 PENGUJIAN METODE DELONE & MCLEAN

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode PLS

dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan, baik hubungan langsung maupun tidak langsung, serta sesuai digunakan pada jumlah sampel yang relatif kecil. Tahapan pengujian data meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel laten sesuai dengan hipotesis penelitian yang digambarkan menggunakan Smart PLS 4.0 yang dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Struktur pada Smart PLS

Berdasarkan gambar 5.6 menunjukkan struktur model penelitian yang dianalisis menggunakan SmartPLS, yang menggambarkan hubungan antara indikator pengukurnya dalam satu kesatuan model. Struktur ini memperlihatkan arah hubungan antar konstruk serta kontribusi masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten yang diteliti. Berikut rangkumannya yang dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Struktur Variabel Delone & Mclean

No	Variabel	Inisial Variabel	Jumlah Indikator
1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	X1	X1.1 – X1.4
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	X2	X2.1 – X2.5
3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	X3	X3.1 – X3.3
4	Penggunaan (<i>Use</i>)	Z1	Z1.1 – Z1.4
5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Z2	Z2.1 – X2.3
6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	Y	Y.1 – Y.3

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 yang mendukung metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Pengujian dilakukan melalui dua tahap utama yang menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik yang dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Pengujian Smart PLS 4.0

No	Bagian Model	Pengujian yang Dilakukan	Tujuan Pengujian	Sumber
1.	Outer Model	Validitas Konvergen (Average Variance Extracted/AVE)	Untuk memastikan pertanyaan-pertanyaan yang dibuat benar-benar sesuai dengan topik yang diukur	[23], [24], [25]
2.	Outer Model	Validitas Diskriminan (Cross Loading / Fornell-Larcker)	Untuk memastikan bahwa setiap indikator hanya menggambarkan variabel miliknya sendiri, bukan menggambarkan variabel lain juga.	[25], [26], [27]
3.	Outer Model	Reliabilitas (Composite Reliability dan Cronbach's Alpha)	Untuk melihat apakah data yang diukur konsisten dan bisa dipercaya	[25], [26], [27]
4.	Inner Model	R-Square (R^2)	Untuk mengetahui seberapa besar semua	[14], [26], [27]

			indikator secara bersama-sama dapat menjelaskan kepuasan pengguna	
5.	Inner Model	Goodness of Fit (GoF)	Untuk menilai apakah keseluruhan model sudah cukup baik dalam menggambarkan data	[34], [35], [26],
6.	Inner Model	Effect Size (f^2)	Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing faktor secara satu per satu	[23], [24], [25]
7.	Inner Model	Path Coefficients	Untuk menguji apakah hubungan antar variabel berpengaruh secara signifikan atau tidak	[34], [35], [26],

5.2.1 Uji Validitas

Pengujian melalui model PLS pada awalnya dilakukan pengevaluasian konstruk modelnya lebih dahulu. Pengevaluasian model ukuran ataupun diistilahkan sebagai *outer model* dilaksanakan untuk melakukan penilaian validitas serta reliabilitas melalui *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

a. Validitas Konvergen

Dalam pengujian validitas, diberlakukan evaluasi melalui ketiga tahap yakni dengan meninjau *outer loadings*, *composite reliability* serta *Average Variance Extracted* (AVE). Tujuannya uji ini yaitu mengukur sesuai atau tidak indikator yang mengukur variabel sekaligus konsep secara teoritisnya mampu memberikan penjelasan keragaman indikator pada per variabelnya. Nilai *loading factor* minimum dalam *outer loadings* yang bisa diterima yaitu sebesar $> 0,5$. Nilai ini

kemudian menunjukkan sebesar apa hubungan indikator terhadap variabel laten. Dapat disaksikan untuk hasil *loading factor* perindikator tersaji kebentuk diagram jalur di tabel 5.8.

Tabel 5.8 Validitas Konvergen

VAR	X1	X2	X3	Y	Z1	Z2
X1.1	0.702					
X1.2	0.834					
X1.3	0.841					
X1.4	0.826					
X2.1		0.777				
X2.2		0.790				
X2.3		0.842				
X2.4		0.773				
X2.5		0.818				
X3.1			0.843			
X3.2			0.845			
X3.3			0.841			
Y.1				0.885		
Y.2				0.906		
Y.3				0.889		
Z1.1					0.837	
Z1.2					0.844	
Z1.3					0.878	
Z1.4					0.869	
Z2.1						0.869
Z2.2						0.870
Z2.3						0.895

Loading factor dalam setiap indikatornya yang bisa diliha pada Tabel 5.8 telah lebih tinggi daripada standar nilai yang dibutuhkan, maka tidak harus melakukan penghapusan indikator dalam pemodelannya. Nilai tersebut bisa dilihat melalui besar nilai yang diarahkan melalui refleksi atas variabel di tiap-tiap indikatornya. Bila pengujian validitas menggunakan *outer loadings* sudah dipenuhi, model ukuran bisa dilakukan pengujiannya ke tahap selanjutnya.

Pengujian lebih lanjut merupakan upaya perhitungan reliabilitas dari indikatornya. Pengukuran taraf reliabilitas dinilai dari *composite reliability* serta AVE. *Composite reliability* pada Tabel diatas menjelaskan bahwasanya hasil di setiap konstruknya sudah $> 0,5$. perihal tersebut menjelaskan

Selanjutnya pengujian validitas konstruk dilakukan untuk mengetahui seberapa besar indikator-indikator dalam setiap variabel mampu menjelaskan variabel tersebut secara keseluruhan. Salah satu ukuran yang digunakan adalah Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE dikatakan valid apabila bernilai lebih dari 0.50, yang berarti lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh variabel konstruknya. Berikut ini adalah hasil nilai AVE dari masing-masing variabel yang dapat dilihat pada tabel 5.9.

Tabel 5.9 Average Variance Extracted (AVE)

VAR	Average variance extracted (AVE)
X1.System Quality	0.644
X2.Information Quality	0.640
X3.Service Quality	0.711
Y.Net Benefits	0.798
Z1.Use	0.735
Z2.User Satisfaction	0.771

Pada Tabel 5.9 Pengujian terhadap nilai AVE telah memperlihatkan bahwasanya setiap konstruk yang terdapat pada model memiliki penilaian reliabilitas yang baik. Perihal tersebut bisa disaksikan melalui nilai AVE dalam tiap-tiap konstruknya yang bisa menjadi $> 0,5$. Selesai dari pengujian *convergent validity* jika lolos kemudian dilakukan uji di tahapan berikutnya, yakni pengujian diskriminan.

b. Validitas Diskriminan

Pengujian *discriminant validity* bisa dilaksanakan dengan memeriksa *cross loading* karena didalamnya terdapat nilai koefisien korelasi indikator kepada konstruk asosiasinya dibanding pada koefisien korelasi terhadap konstruk lainnya. Ditekankan nilai yang lebih pada Nilai koefisien korelasi indikator terhadap konstruk asosiasinya dibanding konstruk lainnya sebab nilai tersebut memberikan indikasi sesuai dengan sebuah indikator dalam memperjelas konstruk asosiasi dibanding menerangkan konstruk-konstruk lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* terhadap *cross loading* disajikan dalam Tabel 5.10.

Tabel 5.10 Cross Loading

VAR	X1.	X2.	X3.	Y	Z1	Z2
X1.1	0.702	0.511	0.443	0.477	0.553	0.455
X1.2	0.834	0.577	0.498	0.520	0.616	0.496
X1.3	0.841	0.638	0.551	0.569	0.634	0.549
X1.4	0.826	0.621	0.573	0.561	0.651	0.526
X2.1	0.605	0.777	0.553	0.556	0.619	0.484
X2.2	0.584	0.790	0.614	0.575	0.575	0.490
X2.3	0.621	0.842	0.593	0.560	0.652	0.532
X2.4	0.565	0.773	0.560	0.510	0.590	0.510
X2.5	0.558	0.818	0.615	0.520	0.615	0.522
X3.1	0.491	0.624	0.843	0.511	0.525	0.513
X3.2	0.534	0.610	0.845	0.519	0.566	0.503
X3.3	0.601	0.621	0.841	0.594	0.652	0.514
Y.1	0.565	0.578	0.548	0.885	0.611	0.627
Y.2	0.627	0.635	0.603	0.906	0.688	0.629
Y.3	0.586	0.606	0.575	0.889	0.646	0.591
Z1.1	0.643	0.622	0.602	0.638	0.837	0.573
Z1.2	0.649	0.670	0.609	0.613	0.844	0.580
Z1.3	0.667	0.659	0.572	0.617	0.878	0.612
Z1.4	0.666	0.666	0.591	0.625	0.869	0.658
Z2.1	0.544	0.533	0.509	0.580	0.647	0.869
Z2.2	0.551	0.540	0.529	0.632	0.595	0.870
Z2.3	0.571	0.599	0.555	0.604	0.623	0.895

Berlandaskan pada keterangan Tabel 5.10 bahwasanya nilai korelasi konstruk dengan indikator miliknya melebihi nilai korelasi dengan konstruk yang lain maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel X1 menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *cross loading* tertinggi pada konstruk X1 dibandingkan konstruk lainnya, sehingga dapat dinyatakan memenuhi kriteria *discriminant validity*. Indikator X1.1 memiliki nilai loading sebesar 0,702 pada X1, lebih tinggi dibandingkan pada X2 (0,511), X3 (0,443), Y (0,477), Z1 (0,553), dan Z2 (0,455). Indikator X1.2 menunjukkan loading tertinggi pada X1 sebesar 0,834, sementara pada konstruk lain nilainya lebih rendah yaitu X2 (0,577), X3 (0,498), Y (0,520), Z1 (0,616), dan Z2 (0,496). Selanjutnya, X1.3 memiliki nilai loading 0,841 pada X1, yang lebih besar dibandingkan X2 (0,638), X3 (0,551), Y (0,569), Z1 (0,634), dan Z2 (0,549). Indikator X1.4 juga menunjukkan hasil serupa dengan nilai loading tertinggi pada X1 sebesar 0,826, dibandingkan dengan X2 (0,621), X3 (0,573), Y (0,561), Z1 (0,651), dan Z2 (0,526). Dengan demikian, seluruh indikator X1.1 hingga X1.4 secara konsisten merepresentasikan konstruk X1 dengan baik.
2. Variabel X2 menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *cross loading* tertinggi pada konstruk X2 dibandingkan dengan konstruk lainnya, sehingga memenuhi kriteria *discriminant validity*. Indikator X2.1 memiliki nilai loading sebesar 0,777 pada X2, lebih tinggi dibandingkan X1 (0,605), X3 (0,553), Y (0,556), Z1 (0,619), dan Z2 (0,484). Indikator X2.2 menunjukkan nilai loading tertinggi pada X2 sebesar 0,790, sementara pada

konstruk lain nilainya lebih rendah yaitu X1 (0,584), X3 (0,614), Y (0,575), Z1 (0,575), dan Z2 (0,490). Selanjutnya, X2.3 memiliki nilai loading 0,842 pada X2, yang lebih besar dibandingkan X1 (0,621), X3 (0,593), Y (0,560), Z1 (0,652), dan Z2 (0,532). Indikator X2.4 menunjukkan nilai loading tertinggi pada X2 sebesar 0,773, dibandingkan dengan X1 (0,565), X3 (0,560), Y (0,510), Z1 (0,590), dan Z2 (0,510). Terakhir, X2.5 memiliki nilai loading paling tinggi pada konstruk X2 yaitu 0,818, sedangkan pada konstruk lain nilainya lebih rendah, yaitu X1 (0,558), X3 (0,615), Y (0,520), Z1 (0,615), dan Z2 (0,522). Dengan demikian, indikator X2.1 hingga X2.5 secara keseluruhan mampu merepresentasikan konstruk X2 dengan baik.

3. Variabel X3 menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *cross loading* tertinggi pada konstruk X3 dibandingkan dengan konstruk lainnya, sehingga dapat dinyatakan memenuhi kriteria *discriminant validity*. Indikator X3.1 memiliki nilai loading sebesar 0,843 pada X3, yang lebih tinggi dibandingkan dengan X1 (0,491), X2 (0,624), Y (0,511), Z1 (0,525), dan Z2 (0,513). Indikator X3.2 menunjukkan nilai loading tertinggi pada X3 sebesar 0,845, sementara nilai loading pada konstruk lain lebih rendah yaitu X1 (0,534), X2 (0,610), Y (0,519), Z1 (0,566), dan Z2 (0,503). Selanjutnya, X3.3 memiliki nilai loading tertinggi pada X3 sebesar 0,841, dibandingkan dengan X1 (0,601), X2 (0,621), Y (0,594), Z1 (0,652), dan Z2 (0,514). Berdasarkan hasil tersebut, indikator X3.1 hingga X3.3 secara konsisten mampu merepresentasikan konstruk X3 dengan baik.

4. Variabel Y menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *cross loading* tertinggi pada konstruk Y dibandingkan dengan konstruk lainnya, sehingga memenuhi kriteria *discriminant validity*. Indikator Y.1 memiliki nilai loading sebesar 0,906 pada konstruk Y, yang lebih tinggi dibandingkan dengan X1 (0,565), X2 (0,578), X3 (0,548), Z1 (0,611), dan Z2 (0,627). Indikator Y.2 menunjukkan nilai loading tertinggi pada Y sebesar 0,906, sedangkan pada konstruk lain nilainya lebih rendah yaitu X1 (0,627), X2 (0,635), X3 (0,603), Z1 (0,688), dan Z2 (0,629). Selanjutnya, Y.3 memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk Y sebesar 0,889, dibandingkan dengan X1 (0,586), X2 (0,606), X3 (0,575), Z1 (0,646), dan Z2 (0,591). Dengan demikian, indikator Y.1 hingga Y.3 secara konsisten merepresentasikan konstruk Y dengan sangat baik.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator dalam setiap variabel mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan dua ukuran utama, yaitu Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator dalam masing-masing variabel telah memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Berikut ini disajikan hasil pengujian reliabilitas dari setiap variabel yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Tabel 5.11 Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)
Z1.Use	0.879	0.917
Y.Net Benefits	0.874	0.922
X2.Information Quality	0.859	0.899
Z2.User Satisfaction	0.852	0.910
X1.System Quality	0.814	0.878
X3.Service Quality	0.797	0.881

Hasil pengujian pada Tabel 5.11 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0.7 dan nilai Composite Reliability (rho_c) juga di atas 0.7. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel dalam model memenuhi kriteria reliabilitas yang baik. Dengan kata lain, seluruh indikator dalam masing-masing variabel mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten dan dapat diandalkan.

5.2.3 Uji R-Square (R^2)

Uji R-Square (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, nilai R-Square menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel-variabel independen dalam memengaruhi dependen. Semakin tinggi nilai R-Square, semakin besar proporsi variabilitas kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut. Berikut kriteria R Square yaitu :

- $R^2 = 0.00 - 0.19$: Model yang lemah, tidak banyak variasi yang dapat dijelaskan.
- $R^2 = 0.20 - 0.49$: Model sedang, ada pengaruh yang moderat dari variabel independen terhadap variabel dependen.

- c. $R^2 = 0.50 - 0.74$: Model yang baik, variabel independen dapat menjelaskan lebih dari 50% variasi dalam variabel dependen.
- d. $R^2 = 0.75 - 1.00$: Model sangat baik, model mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen.

Tabel 5.11 R-Square (R^2)

Variabel	R-square	Keterangan
Y.Net Benefits	0.590	Model yang baik
Z1.Use	0.691	Model yang baik
Z2.User Satisfaction	0.540	Model yang baik

Berdasarkan hasil pengujian R-Square (R^2) pada Tabel 5.11, dapat diketahui bahwa seluruh variabel endogen dalam penelitian ini memiliki nilai R-Square yang termasuk dalam kategori model yang baik. Variabel Net Benefits memiliki nilai R-Square sebesar 0,590, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen mampu menjelaskan sekitar 59% variasi Net Benefits. Selanjutnya, variabel Use memperoleh nilai R-Square sebesar 0,691, yang berarti sekitar 69,1% variasi penggunaan sistem dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Sementara itu, variabel User Satisfaction memiliki nilai R-Square sebesar 0,540, yang menunjukkan bahwa 54% tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

5.2.4 Uji Goodness of Fit (GoF)

Uji Goodness of Fit (GoF) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana keseluruhan model struktural yang dibangun dapat merepresentasikan data dengan baik. Salah satu indikator yang umum digunakan dalam SmartPLS untuk menilai kecocokan model secara keseluruhan adalah Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Nilai SRMR yang lebih kecil dari 0,08 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang baik terhadap data yang digunakan yang dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 Goodness of Fit (GoF)

Kriteria	Saturated model	Estimated model	Keterangan
SRMR	0.050	0.056	Kecocokan model secara keseluruhan (model fit)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 5.12, nilai SRMR baik pada saturated model maupun estimated model adalah sebesar 0.028, yang berada di bawah ambang batas 0.08. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kecocokan model (model fit) yang baik secara keseluruhan. Dengan kata lain, struktur model yang dibangun sudah mampu menggambarkan hubungan antar variabel secara layak dan representatif terhadap data yang dikumpulkan.

5.2.5 Uji F^2 (Effect Size)

F^2 (Effect Size) dalam Smart PLS digunakan untuk mengukur besar efek atau pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. F^2 mengukur perubahan dalam nilai R^2 ketika satu konstruk (variabel independen) dihilangkan dari model, memberikan gambaran seberapa besar

kontribusinya terhadap penjelasan varians dalam variabel dependen. Kriteria F^2 (Effect Size) dalam Smart PLS:

a. $F^2 < 0.02$: Efek Kecil (Small Effect)

Variabel independen memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap variasi dalam variabel dependen. Artinya, variabel independen tersebut tidak memiliki kontribusi yang berarti dalam menjelaskan variabel dependen.

b. $0.02 \leq F^2 < 0.15$: Efek Sedang (Medium Effect)

Variabel independen memberikan pengaruh moderat terhadap variabel dependen. Kontribusinya cukup signifikan tetapi tidak dominan, dan bisa dipertimbangkan sebagai pengaruh yang layak dalam model.

a. $F^2 \geq 0.15$: Efek Besar (Large Effect)

Variabel independen memberikan pengaruh yang kuat atau besar terhadap variasi dalam variabel dependen. Variabel independen ini sangat penting dalam menjelaskan varians dalam variabel dependen dan memiliki pengaruh yang signifikan dalam model.

Tabel 5.13 F^2 (Effect Size)

NO	Variabel	f-square	Keterangan
1	X1.System Quality -> Z1.Use	0.227	Efek Besar
2	X1.System Quality -> Z2.User Satisfaction	0.015	Efek Kecil
3	X2.Information Quality -> Z1.Use	0.121	Efek Besar
4	X2.Information Quality -> Z2.User Satisfaction	0.007	Efek Kecil
5	X3.Service Quality -> Z1.Use	0.053	Efek Sedang
6	X3.Service Quality -> Z2.User Satisfaction	0.020	Efek Sedang
7	Z1.Use -> Y.Net Benefits	0.279	Efek Besar
8	Z1.Use -> Z2.User Satisfaction	0.118	Efek Besar
9	Z2.User Satisfaction -> Y.Net Benefits	0.149	Efek Besar

Berdasarkan Tabel 5.13, maka dapat dijelaskan :

1. Berdasarkan hasil pengujian F^2 (Effect Size), diketahui bahwa variabel System Quality (X1) terhadap Use (Z1) memiliki nilai f-square sebesar 0,227, yang termasuk dalam kategori efek besar (large effect). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memberikan kontribusi yang kuat terhadap tingkat penggunaan sistem dan berperan penting dalam menjelaskan variasi Use.
2. Variabel System Quality (X1) terhadap User Satisfaction (Z2) memiliki nilai f-square sebesar 0,015, yang berada di bawah 0,02 sehingga termasuk dalam kategori efek kecil (small effect). Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas sistem hanya memberikan kontribusi yang sangat kecil terhadap kepuasan pengguna dan tidak menjadi faktor utama dalam menjelaskan perubahan User Satisfaction.
3. Variabel Information Quality (X2) terhadap Use (Z1) memiliki nilai f-square sebesar 0,121, yang termasuk dalam kategori efek besar (large effect). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh yang kuat terhadap penggunaan sistem dan memiliki peran penting dalam mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem.
4. Variabel Information Quality (X2) terhadap User Satisfaction (Z2) menunjukkan nilai f-square sebesar 0,007, yang termasuk dalam kategori efek kecil (small effect). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi hampir tidak memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam model penelitian ini.

5. Variabel Service Quality (X3) terhadap Use (Z1) memiliki nilai f-square sebesar 0,053, yang berada dalam kategori efek sedang (medium effect). Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap penggunaan sistem, meskipun pengaruhnya tidak bersifat dominan.
6. Variabel Service Quality (X3) terhadap User Satisfaction (Z2) memperoleh nilai f-square sebesar 0,020, yang termasuk dalam kategori efek sedang (medium effect). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang cukup dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan layak dipertimbangkan dalam model penelitian.
7. Variabel Use (Z1) terhadap Net Benefits (Y) memiliki nilai f-square sebesar 0,279, yang termasuk dalam kategori efek besar (large effect). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan sistem memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap manfaat bersih yang dirasakan pengguna.
8. Variabel Use (Z1) terhadap User Satisfaction (Z2) memiliki nilai f-square sebesar 0,118, yang berada dalam kategori efek besar (large effect). Nilai ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem memberikan kontribusi yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
9. Variabel User Satisfaction (Z2) terhadap Net Benefits (Y) memiliki nilai f-square sebesar 0,149, yang termasuk dalam kategori efek besar (large effect). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki peran yang kuat dalam menjelaskan manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan sistem.

5.2.6 Uji Path Coefficients (Uji Hipotesis)

Pengujian path coefficients bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini semua variabel independen mempengaruhi secara parsial terhadap variabel dependennya adalah Y. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai T statistics dan P values. Suatu pengaruh dianggap signifikan nilai $T > 1,96$ dan $P \text{ value} < 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.14.

Tabel 5.14 Path Coefficients (Uji Hipotesis)

No	Variabel	T statistics	P values
1.	X1.System Quality -> Z1.Use	5.204	0.000
2.	X1.System Quality -> Z2.User Satisfaction	2.265	0.024
3.	X2.Information Quality -> Z1.Use	4.036	0.000
4.	X2.Information Quality -> Z2.User Satisfaction	1.291	0.197
5.	X3.Service Quality -> Z1.Use	2.998	0.003
6.	X3.Service Quality -> Z2.User Satisfaction	2.014	0.044
7.	Z1.Use -> Y.Net Benefits	7.586	0.000
8.	Z1.Use -> Z2.User Satisfaction	5.161	0.000
9.	Z2.User Satisfaction -> Y.Net Benefits	5.435	0.000

Berdasarkan hasil uji *path coefficients* pada Tabel 5.14, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hubungan antarvariabel dalam model penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan, yang ditunjukkan oleh nilai *T statistics* $> 1,96$ dan *P values* $< 0,05$. *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Use* dan *Net Benefits*, serta sebagian besar juga berpengaruh terhadap *User Satisfaction*. Variabel *Use* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap *User Satisfaction* dan *Net Benefits*, sementara *User Satisfaction* juga berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*. Namun demikian, terdapat satu hubungan yang tidak signifikan, yaitu pengaruh *Information Quality*

terhadap *User Satisfaction*, karena nilai *T statistics* dan *P values* tidak memenuhi kriteria signifikansi. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian yang dibangun mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dengan baik dan mendukung sebagian besar hipotesis yang diajukan.

5.3 KESIMPULAN UJI HIPOTESIS

Pengujian path coefficients bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini semua variabel independen X1 dan X2 melalui Z, sedangkan variabel dependennya adalah Y. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *T statistics* dan *P values*. Suatu pengaruh dianggap signifikan nilai $T > 1,96$ dan $P \text{ value} < 0,05$ yang dapat dilihat pada tabel 5.15.

Tabel 5.15 Kesimpulan Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Keterangan
H1	X1.System Quality -> Z1.Use	Diterima
H2	X1.System Quality -> Z2.User Satisfaction	Diterima
H3	X2.Information Quality -> Z1.Use	Diterima
H4	X2.Information Quality -> Z2.User Satisfaction	Ditolak
H5	X3.Service Quality -> Z1.Use	Diterima
H6	X3.Service Quality -> Z2.User Satisfaction	Diterima
H7	Z1.Use -> Z2.User Satisfaction	Diterima
H8	Z1.Use -> Y.Net Benefits	Diterima
H9	Z2.User Satisfaction -> Y.Net Benefits	Diterima

Berdasarkan Tabel 5.15, berdasarkan tabel hasil pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa dari total 9 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, terdapat 8 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak.

5.4 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SmartPLS, terdapat sembilan hubungan antar variabel, kesembilan hubungan tersebut mencerminkan pengaruh antara *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *use* dan *user satisfaction*, serta dampaknya terhadap *net benefits*. Adapun pembahasan masing-masing hubungan variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh System Quality (X1) Terhadap Use (Z1)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas teknis sistem informasi memiliki peran penting dalam menentukan tingkat penggunaan aplikasi oleh pengguna. Sistem yang stabil, responsif, dan jarang mengalami gangguan akan mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi secara lebih intensif. Sebaliknya, kualitas sistem yang rendah dapat menghambat kelancaran penggunaan dan menurunkan minat pengguna. Dengan demikian, *system quality* menjadi faktor kunci dalam membentuk perilaku penggunaan sistem informasi.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan *system quality* terhadap *use* menunjukkan bahwa permasalahan teknis pada aplikasi berdampak langsung pada tingkat penggunaan oleh driver. Ketika sistem mengalami keterlambatan, error, atau gangguan notifikasi, penggunaan aplikasi menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem perlu dilakukan agar driver dapat menggunakan aplikasi secara lebih lancar. Perbaikan pada aspek stabilitas sistem dan performa aplikasi diharapkan dapat meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi Maxim Driver secara signifikan.

2. Pengaruh System Quality (X1) terhadap User Satisfaction (Z2)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa system quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas teknis sistem informasi memiliki kontribusi penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna. Sistem yang berjalan stabil, responsif, dan mudah digunakan akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Sebaliknya, sistem yang sering mengalami gangguan teknis dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas sistem menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan system quality terhadap user satisfaction menunjukkan bahwa permasalahan teknis aplikasi berdampak langsung pada kepuasan driver. Ketika aplikasi mengalami error, lambat merespons, atau notifikasi tidak muncul tepat waktu, driver merasa tidak nyaman dalam menggunakannya. Kondisi ini menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem perlu dilakukan agar pengalaman penggunaan menjadi lebih baik dan kepuasan driver dapat meningkat secara signifikan.

3. Pengaruh Information Quality (X2) terhadap Use (Z1)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa information quality berpengaruh signifikan terhadap use. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang disajikan sistem sangat berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Informasi yang akurat, jelas, dan relevan membantu pengguna dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat. Sebaliknya,

informasi yang tidak sesuai atau membingungkan dapat menghambat penggunaan sistem. Dengan demikian, kualitas informasi memiliki peran penting dalam mendorong intensitas penggunaan sistem informasi.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan information quality terhadap use menunjukkan bahwa ketepatan informasi order sangat memengaruhi keputusan driver dalam menggunakan aplikasi. Informasi seperti lokasi penjemputan, jarak, dan detail pesanan yang tidak akurat dapat membuat driver ragu atau enggan menggunakan aplikasi secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi yang ditampilkan perlu dilakukan agar driver dapat menggunakan aplikasi dengan lebih percaya diri dan intensitas penggunaan dapat meningkat.

4. Pengaruh Information Quality (X2) terhadap User Satisfaction (Z2)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa information quality tidak berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi bukan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lain yang dirasakan secara langsung selama penggunaan sistem. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang ada belum menjadi penentu utama kepuasan driver. Meskipun terdapat kekurangan pada informasi tertentu, hal tersebut tidak memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena

itu, aspek information quality tidak menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna berdasarkan hasil penelitian ini.

5. Pengaruh Service Quality (X3) terhadap Use (Z1)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa service quality berpengaruh signifikan terhadap use. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Layanan yang responsif dan membantu akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Sebaliknya, layanan yang lambat dan tidak solutif dapat menurunkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi. Dengan demikian, kualitas layanan berperan penting dalam menjaga keberlanjutan penggunaan sistem.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan service quality terhadap use menunjukkan bahwa layanan bantuan yang kurang optimal dapat menghambat penggunaan aplikasi oleh driver. Ketika keluhan atau permasalahan akun tidak ditangani dengan cepat, driver menjadi enggan menggunakan aplikasi secara maksimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan agar penggunaan aplikasi oleh driver dapat berlangsung secara lebih optimal dan berkelanjutan.

6. Pengaruh Service Quality (X3) terhadap User Satisfaction (Z2)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa service quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh bagaimana penyedia sistem merespons kebutuhan dan keluhan pengguna. Layanan yang cepat, jelas, dan solutif akan meningkatkan

kepuasan pengguna. Sebaliknya, layanan yang kurang responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan service quality terhadap user satisfaction menunjukkan bahwa kualitas layanan yang kurang optimal berdampak pada kepuasan driver. Penanganan komplain yang lambat dan kurang jelas dapat menurunkan persepsi positif terhadap aplikasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan agar kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Maxim Driver dapat meningkat secara nyata.

7. Pengaruh Use (Z1) terhadap Net Benefits (Y)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa use berpengaruh signifikan terhadap net benefits. Hal ini mengindikasikan bahwa intensitas penggunaan sistem memiliki hubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan pengguna. Semakin sering dan optimal sistem digunakan, semakin besar manfaat yang diperoleh. Sebaliknya, penggunaan yang terhambat akan mengurangi manfaat yang dirasakan. Dengan demikian, penggunaan sistem menjadi faktor penting dalam pencapaian manfaat bersih.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan use terhadap net benefits menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi yang tidak optimal berdampak pada manfaat yang diterima driver. Gangguan penggunaan aplikasi dapat mengurangi efektivitas kerja dan potensi pendapatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas penggunaan aplikasi perlu dilakukan agar manfaat yang dirasakan driver dapat meningkat secara signifikan.

8. Pengaruh Use (Z1) terhadap User Satisfaction (Z2)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa use berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan sistem secara langsung membentuk tingkat kepuasan pengguna. Penggunaan sistem yang lancar dan nyaman akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, penggunaan yang sering terganggu dapat menurunkan kepuasan. Dengan demikian, kualitas pengalaman penggunaan sistem menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan use terhadap user satisfaction menunjukkan bahwa gangguan penggunaan aplikasi berdampak langsung pada kepuasan driver. Ketika aplikasi sulit digunakan atau sering mengalami kendala, tingkat kepuasan pengguna menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pengalaman penggunaan aplikasi perlu dilakukan agar kepuasan driver dapat meningkat secara berkelanjutan.

9. Pengaruh User Satisfaction (Z2) terhadap Net Benefits (Y)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa user satisfaction berpengaruh signifikan terhadap net benefits. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna memiliki hubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem. Pengguna yang merasa puas cenderung memanfaatkan sistem secara lebih optimal. Sebaliknya, pengguna yang tidak puas akan merasakan manfaat yang lebih rendah. Dengan demikian, kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam pencapaian manfaat bersih.

Pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi, pengaruh signifikan user

satisfaction terhadap net benefits menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan pengguna berdampak pada manfaat yang diterima driver. Ketidakpuasan terhadap sistem dan layanan dapat mengurangi efektivitas penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pengguna perlu menjadi fokus utama agar manfaat yang dirasakan dari penggunaan Aplikasi Maxim Driver dapat meningkat secara signifikan.

5.5 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, rekomendasi disusun sebagai bentuk saran perbaikan dan pengembangan Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi guna meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi ini difokuskan pada variabel-variabel yang terbukti berpengaruh signifikan berdasarkan hasil uji hipotesis, yaitu *system quality*, *service quality*, dan *use*, yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi *user satisfaction* dan *net benefits*. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, diharapkan pihak Maxim dapat meningkatkan kualitas aplikasi secara berkelanjutan sehingga kepuasan serta manfaat yang dirasakan oleh mitra pengemudi dapat meningkat secara optimal. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Rekomendasi untuk Variabel System Quality (Kualitas Sistem)

Maxim disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem aplikasi dengan memfokuskan pada peningkatan stabilitas, kecepatan respon, dan keandalan fitur utama aplikasi. Optimalisasi performa sistem diperlukan agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa gangguan seperti keterlambatan order, error

aplikasi, maupun notifikasi yang tidak muncul secara real-time. Peningkatan kualitas sistem ini diharapkan dapat memperbaiki pengalaman penggunaan aplikasi serta meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

2. Rekomendasi untuk Variabel Service Quality (Kualitas Layanan)

Maxim disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan pendukung, khususnya dalam hal responsivitas dan kejelasan penanganan keluhan pengguna. Layanan bantuan yang cepat, informatif, dan solutif perlu dioptimalkan agar mitra pengemudi merasa didukung ketika menghadapi permasalahan teknis maupun non-teknis. Peningkatan kualitas layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi serta berdampak positif pada tingkat kepuasan pengguna.

3. Rekomendasi untuk Variabel Use (Penggunaan Sistem)

Maxim disarankan untuk mendorong penggunaan aplikasi secara optimal dengan memastikan aplikasi mudah digunakan dan memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman bagi mitra pengemudi. Perbaikan pada alur penggunaan aplikasi dan konsistensi performa sistem dapat membantu meningkatkan intensitas penggunaan aplikasi. Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi secara lancar dan berkelanjutan, diharapkan kepuasan pengguna serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi Maxim Driver dapat meningkat secara signifikan.

4. Rekomendasi untuk Peningkatan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, Maxim disarankan untuk

menjadikan kepuasan mitra pengemudi sebagai fokus utama dalam pengembangan aplikasi. Upaya peningkatan kepuasan dapat dilakukan melalui perbaikan kualitas sistem dan layanan secara konsisten. Kepuasan pengguna yang terjaga akan mendorong pemanfaatan aplikasi secara lebih optimal dan meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh mitra pengemudi.

5. Rekomendasi untuk Peningkatan Net Benefits (Manfaat Bersih)

Maxim disarankan untuk memastikan bahwa penggunaan aplikasi memberikan manfaat nyata bagi mitra pengemudi, baik dari segi efisiensi kerja maupun peningkatan pendapatan. Dengan meningkatkan kualitas sistem, layanan, dan pengalaman penggunaan aplikasi, manfaat yang dirasakan oleh pengguna diharapkan dapat meningkat. Peningkatan manfaat ini akan memperkuat persepsi positif terhadap Aplikasi Maxim Driver serta mendukung keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh mitra pengemudi.

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan jumlah responden sebanyak 306 orang, serta melalui proses pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data menggunakan program Smart PLS, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan indentifikasi masalah yang dilakukan, penulis menetapkan kepuasan pengguna aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi sebagai objek penelitian dengan fokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna, yang dilatarbelakangi oleh adanya berbagai keluhan pada ulasan Google Play Store seperti keterlambatan order, ketidaksesuaian lokasi penjemputan, pembagian order yang tidak merata, serta gangguan notifikasi dan jaringan yang berdampak pada efektivitas kerja dan pendapatan pengemudi, sehingga menunjukkan bahwa aplikasi masih memerlukan perbaikan secara teknis dan fungsional, dan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna tersebut, penelitian ini menggunakan metode DeLone & McLean sebagai pendekatan analisis.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *system quality* dan *service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use* dan *user satisfaction* pada Aplikasi Maxim Driver di Kota Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas teknis sistem serta kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Maxim