

berperan penting dalam mendorong penggunaan aplikasi dan membentuk tingkat kepuasan mitra pengemudi. Sistem yang stabil, responsif, serta layanan yang cepat dan solutif mampu meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi secara keseluruhan.

3. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi lebih berperan dalam mendorong keputusan penggunaan aplikasi dibandingkan dalam membentuk kepuasan pengguna. Dengan kata lain, meskipun informasi yang disajikan penting untuk operasional pengemudi, kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh aspek lain seperti kualitas sistem dan layanan.
4. Variabel *use* dan *user satisfaction* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefits*. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan aplikasi serta tingkat kepuasan pengguna berkontribusi besar terhadap manfaat yang dirasakan oleh mitra pengemudi, baik dari segi efisiensi kerja maupun manfaat ekonomi. Dengan demikian, peningkatan penggunaan aplikasi yang didukung oleh kepuasan pengguna akan berdampak langsung pada peningkatan manfaat bersih yang diperoleh.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk terus meningkatkan *system quality* aplikasi, terutama pada aspek stabilitas sistem, kecepatan respon, dan keandalan fitur utama. Perbaikan berkelanjutan pada kualitas sistem diharapkan dapat meminimalkan gangguan teknis yang dialami mitra pengemudi sehingga penggunaan aplikasi dapat berlangsung secara optimal dan konsisten.
2. Disarankan untuk meningkatkan *service quality*, khususnya dalam hal responsivitas layanan bantuan dan penanganan keluhan mitra pengemudi. Layanan yang cepat, jelas, dan solutif akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Dengan kualitas layanan yang baik, hubungan antara perusahaan dan mitra pengemudi dapat terjaga dengan lebih positif.
3. Disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti faktor kepercayaan, persepsi pendapatan, atau faktor motivasi kerja, serta memperluas objek penelitian pada wilayah atau platform transportasi online lainnya. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan manfaat penggunaan aplikasi transportasi online.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rianti Ruth Florenza Tambunan, Jay Idoan Sihotang, dan Joe Yuan Mambu, “Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Driver Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan Pieces Framework,” *Cogito Smart J.*, Vol. 7, No. 2, P. 4, 2021.
- [2] Nizar Hafidl, Eko Setiawan, Nur Rachman Dzakiyullah, dan Yanuar Wicaksono, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 140–151, 2024.
- [3] Yolangga Yolangga dan Dinna Yunika Hardiyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (Eucs),” *Malcom Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, Vol. 4, No. 4, Pp. 1199–1208, 2024.
- [4] Yoana Amelia Dewi, Sabda Imanirubiarko, Dwi Maria Simbolon, Munir Tubagus dan Tanti Widia Nurdiani, “The Application Of Delone And Mclean Method And End User Computing Satisfaction To Analyze User Satisfaction Of Mobile Banking Applications,” *J. Malcom*, Vol. 4, No. 2, Pp. 101–110, 2023.
- [5] Made Windu Segara Kurniawan, Gede Rasben Dantes dan Gede Indrawan “Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission Menggunakan Metode Delone Dan Mclean,” *Janapati*, Vol. 9, No. 3, Pp. 326–337, 2020.
- [6] Bakti Setiadi, Kraugusteeliana K., Andriya Risdwiyanto, Asri Ady Bakri, dan Ilham Arief, “The Application Of Delone And Mclean Framework To Analyze The Relationship Between Customer Satisfaction And User Experience Of Mobile Application,” *J. Sist. Inf. Dan Teknol.*, Vol. 5, No. 3, Pp. 221–230, 2023.
- [7] Shinta Oktaviana Rakhman, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Mobile Crm Menggunakan Metode Delone And Mclean: Studi Kasus,” *J. Multinetics*, Vol. 9, No. 2, Pp. 55–63, 2023.
- [8] Lusiana Marselina, Ismi Kaniawulan, dan Dayan Singasatia, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Model Delone & Mclean,” *J. Inform. Teknol. Dan Sains*, Vol. 2, No. 4, Pp. 141–149, 2022.
- [9] Muhammad Fahry, Randa Oktaria, Gregorius, Maria Rosario Borroek dan Ayu Feranika, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim Di Kota Jambi Menggunakan Delone And Mclean,” *J. Trends Econ. Account. Res.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 538–547, 2023.