

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Payo Kepasar Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Servqual*

Jeny Clarissa¹, Kurniabudi², Imam Rofi'i³

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia¹²³

E-mail: Jennyclarisa21@gmail.com¹, kurniabudi@unama.ac.id², imam.sate18@gmail.com³

ABSTRAK

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan cepatnya penyebaran internet [1], terjadi perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Munculnya *e-marketplace*, platform virtual yang mencerminkan pasar tradisional, mencirikan pergeseran yang berarti. Di Kota Jambi, tren ini tercermin dalam Payo Kepasar, sebuah aplikasi *e-marketplace* yang memungkinkan warga Kota Jambi memenuhi kebutuhan dasar secara digital, menghindari kunjungan fisik ke pasar tradisional. Kolaborasi antara Payo Kepasar dan Pasar Angso Duo Jambi, pasar tradisional terkemuka, menghasilkan perpaduan unik antara tradisi dan digital. Payo Kepasar menawarkan beragam produk mulai dari beras, daging, sayuran, ikan, rempah-rempah, camilan, buah-buahan, hingga makanan beku. Kemudahan pembayaran ditingkatkan dengan opsi seperti Payo Kepasar *E-wallet*, COD, Briva, rekening virtual, dan lainnya. Fitur menarik seperti pengiriman gratis dan cashback memperkuat daya tarik aplikasi ini. Penelitian sebelumnya oleh Nafiq Nurjanah [2] menegaskan pengaruh konten, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna Payo Kepasar. Namun, format memiliki pengaruh yang lebih rendah. Meskipun telah beroperasi selama satu tahun di Kota Jambi, kepuasan pengguna belum dievaluasi. Penelitian ini mengadopsi metode *Servqual*, sejalan dengan pendekatan Fandy Tjiptono [3], untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan persepsi kinerja dan harapan pelayanan. Studi serupa juga menggunakan *Servqual*. Sihotang [1] menyoroti pengaruh tangible, empati, dan jaminan pada kepuasan dalam layanan transportasi online. Demikian pula, Suratni [4] menemukan bahwa pengaruh tangible, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pengguna dalam layanan aplikasi Grab Food. Penelitian ini menggabungkan wawasan untuk menganalisis kualitas layanan Payo Kepasar dan dampaknya pada kepuasan pengguna melalui metode *Servqual*. Wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan pengalaman pengguna diharapkan.

Kata kunci: Aplikasi, Kualitas Layanan, *Servqual*, *SmartPLS*, Kota Jambi

ABSTRACT

Amid the rapid advancement of information technology and the swift propagation of the internet [1], substantial changes have permeated various life domains. The emergence of e-marketplaces, virtual platforms emulating traditional markets, marks a significant shift. In Kota Jambi, the trend is exemplified by Payo Kepasar, an e-marketplace app, enabling Kota Jambi residents to fulfill basic needs digitally, circumventing the need for physical market visits. A collaboration between Payo Kepasar and Pasar Angso Duo Jambi, a prominent traditional

market, yields a unique fusion of tradition and digital. Payo Kepasar offers a range of products spanning rice, meat, vegetables, fish, spices, snacks, fruits, and frozen foods. Payment convenience is enhanced with options like Payo Kepasar E-wallet, COD, Briva, virtual accounts, and more. Attractive features such as free delivery and cashback amplify the app's appeal. Prior research by Nafiq Nurjanah [2] underscores the influence of content, accuracy, usability, and timeliness on Payo Kepasar User Satisfaction. However, format holds less sway. Despite a year of operation in Kota Jambi, User Satisfaction remains unassessed. This study adopts the Servqual method, aligned with Fandy Tjiptono's approach [3], to evaluate User Satisfaction based on performance perceptions and service expectations. Similar studies also employed Servqual. Sihotang [1] highlighted Tangibles, Empathy, and Assurance's influence on satisfaction in online transport services. Similarly, Suratni [4] found tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy influence User Satisfaction in the Grab Food app. This study amalgamates insights to analyze Payo Kepasar's Service Quality and its impact on User Satisfaction through Servqual. Valuable insights to enhance app quality and user experience are anticipated.

Keywords: Application, Service Quality, Servqual, SmartPLS, Jambi City

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era perkembangan teknologi informasi yang pesat, bersamaan dengan kemajuan internet yang memungkinkan penyebaran informasi yang cepat [1], terjadi transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Konsep *e-marketplace*, sebuah pasar online yang mencerminkan prinsip pasar tradisional namun beroperasi secara virtual, semakin relevan. Hal ini juga terjadi di Kota Jambi, di mana muncul sebuah aplikasi *e-marketplace* bernama Payo Kepasar. Aplikasi ini memungkinkan penduduk Kota Jambi untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka melalui platform digital, tanpa harus berkunjung langsung ke pasar tradisional. Melalui kolaborasi antara Payo Kepasar dan Pasar Angso Duo Jambi, sebuah pasar tradisional terkenal, tercipta integrasi unik antara unsur tradisional dan digital.

Payo Kepasar menawarkan berbagai produk melalui kategori-kategori seperti beras, daging, sayuran, ikan, bumbu dapur, makanan ringan, buah-buahan, dan

makanan beku. Pengguna diberikan kemudahan dalam pembayaran dengan berbagai pilihan, termasuk *E-wallet* Payo Kepasar, Cash on Delivery (COD), Briva, BNI Virtual Account, Mandiri Virtual Account, Dana, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan Indodana. Fitur menarik seperti pengiriman gratis dan cashback juga disediakan oleh Payo Kepasar, yang meningkatkan daya tarik bagi pengguna untuk berbelanja secara online melalui aplikasi ini.

Melalui penelitian sebelumnya oleh Nafiq Nurjanah [2], terungkap bahwa elemen-elemen seperti isi, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Payo Kepasar. Namun, format tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tersebut. Meskipun Payo Kepasar telah beroperasi selama lebih dari satu tahun di Kota Jambi, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini belum pernah dievaluasi. Karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna terkait penggunaan Payo Kepasar. Metode

Service Quality (Servqual) dipilih sebagai pendekatan, sejalan dengan penelitian oleh Fandy Tjiptono [3], yang menggambarkan bagaimana model konfirmasi-diskonfirmasi dalam *Servqual* dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan perbandingan antara persepsi kinerja dan harapan pengguna terhadap layanan.

Tidak hanya itu, penelitian sebelumnya juga telah menggunakan metode *Servqual* dalam konteks yang serupa. Sihotang [1] menemukan bahwa dimensi tangible, empati, dan jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam layanan transportasi online. Penelitian lain oleh Suratni [4] mengungkapkan bahwa dimensi tangible, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati juga memengaruhi kepuasan pengguna layanan Grab Food melalui aplikasi Grab.

Dengan mengintegrasikan informasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Payo Keparas serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Servqual*. Harapannya, hasil temuan dari penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi pengelola untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi dan layanan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna di masa depan.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana evaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Payo Keparas terhadap

kepuasan pengguna, dengan mempertimbangkan pendekatan metode *Servqual*?

2. Apa saja variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Payo Keparas dengan menggunakan metode *Servqual*?

C. Batasan Masalah

Batasan-batasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian akan memfokuskan pada analisis kepuasan pengguna aplikasi Payo Keparas dengan menggunakan metode *Servqual*.
2. Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini hanya terbatas pada aspek-aspek *Servqual* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Payo Keparas.
3. Penelitian akan menilai kepuasan pengguna dari perspektif pengguna aplikasi saja.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi Payo Keparas, dengan menggunakan platform Google Forms.
5. Penelitian akan berfokus pada pengguna aplikasi Payo Keparas di wilayah Kota Jambi.
6. Perangkat lunak yang akan digunakan untuk analisis adalah Smart PLS

D. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi Payo Keparas dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna,

dengan pendekatan metode *Servqual*.

2. Mengidentifikasi variabel-variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar berdasarkan kerangka kerja *Servqual*.

E. Manfaat Penelitian

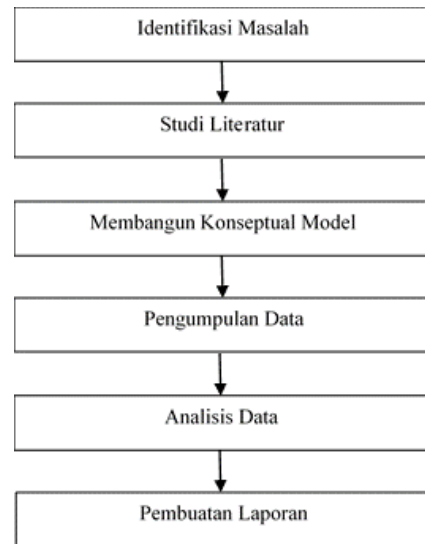
Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis, akan memberikan wawasan dan informasi kepada pembaca serta kalangan akademis mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi dengan penerapan metode *Servqual*.
2. Manfaat praktis, akan memberikan pandangan bagi tim pengembang aplikasi Payo Kepasar untuk memahami tingkat kepuasan pengguna di Kota Jambi dan sebagai pedoman dalam perbaikan dan pengembangan layanan aplikasi di masa depan.

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Kerja Penelitian

Dalam rangka memberikan panduan untuk pelaksanaan penelitian ini, sebuah kerangka kerja (Framework) telah disusun untuk menjelaskan tahapan-tahapan yang akan dijalani guna mengatasi permasalahan yang diangkat. Kerangka kerja penelitian ini digambarkan dalam Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Kerja Penelitian

1. **Identifikasi Masalah**

Tahapan ini bertujuan untuk menggali akar permasalahan, mengidentifikasi penyebabnya, dan mencari solusi yang mungkin. Selama tahap ini, pencarian terhadap ketidaksesuaian yang menjadi sumber permasalahan dilakukan.

2. **Studi Literatur**

Tahap ini melibatkan pencarian dan pengumpulan teori dan informasi dari sumber-sumber seperti buku dan internet. Hal ini dilakukan untuk memperkaya pemahaman serta konsep terkait topik penelitian.

3. **Membangun Konseptual Model**

Berdasarkan faktor-faktor yang diidentifikasi dari studi literatur, tahap ini bertujuan untuk merancang model konseptual yang menggambarkan hubungan antara variabel pengguna, kualitas, dan metode *Servqual*. Fokus utama adalah pada konsep gap ke-5, yaitu perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna.

4. **Pengumpulan Data**

Pada tahap ini, data diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan penelitian.

5. **Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis dalam tahap ini, termasuk analisis karakteristik responden, kualitas informasi, sistem, dan layanan dalam aplikasi Payo Kepasar.

6. **Pembuatan Laporan**

Tahap akhir melibatkan penyusunan laporan penelitian, yang mencakup temuan-temuan

hasil analisis dan kesimpulan yang diambil dari penelitian.

B. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa metode berikut:

1. **Kuesioner**

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner berperan sebagai wawancara tertulis yang memungkinkan para responden memberikan tanggapan mereka terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang.

2. **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh subjek penelitian dengan karakteristik yang sesuai. Populasi di sini merujuk kepada masyarakat di Kota Jambi yang telah mengunduh aplikasi Payo Kepasar sebanyak 10.000 orang dan memberikan ulasan pada aplikasi ini sebanyak 187 orang.

3. **Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil secara acak. Dalam penelitian ini, sampel dipilih dari jumlah populasi yang telah mengunduh aplikasi Payo Kepasar dengan mempertimbangkan *margin of error* sebesar 5% (0,05) untuk mendapatkan representasi yang valid dan akurat.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{10.000}{1 + 10.000(0,05)^2} \\ &= 384,61 \\ &= 385 \end{aligned}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data dengan tahapan berikut:

1. Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif kuantitatif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul [5]. Proses ini mencakup perhitungan rata-rata dan pembagian data ke dalam interval kelas. Rata-rata dihitung dengan menjumlahkan nilai-nilai dalam sampel dan membaginya dengan jumlah sampel yang ada. Interval kelas membantu memvisualisasikan bagaimana responden merespons pertanyaan melalui rentang jawaban yang tersedia.

2. Analisis SEM

Penggunaan metode *SmartPLS (Partial Least Squares)* digunakan untuk menganalisis data kuantitatif. *SmartPLS* cocok untuk data dengan skala beragam dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal. Metode ini menggunakan pendekatan bootstrapping dan dapat menguji model SEM dengan indikator baik yang bersifat formatif maupun reflektif.

B. Metode Pengukuran

Bagian ini menjelaskan hubungan variabel yang akan diteliti.

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran bertujuan untuk memastikan validitas dan reliabilitas alat ukur yang digunakan. Langkah-langkah dalam membangun model pengukuran (*Outer Model*) adalah sebagai berikut:

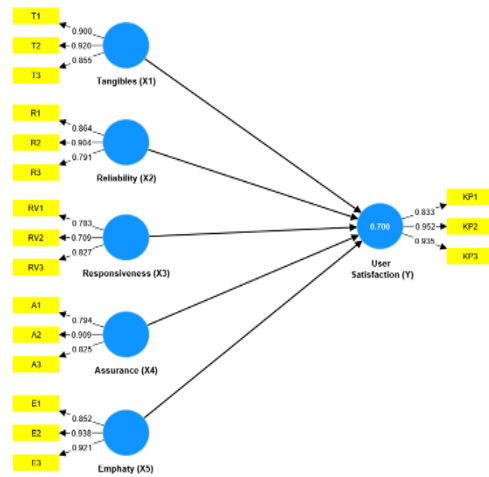
a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian mampu

mengukur konstruk yang diinginkan. Validitas merupakan bukti bahwa instrumen, teknik, dan prosedur pengukuran benar-benar mengukur konsep yang dimaksud.

i. Validitas Konvergen

Pada uji validitas konvergen, perhatian utama difokuskan pada faktor *Loading*.



Gambar 2 Model *SmartPLS*

Apabila nilai faktor *Loading* > 0,7, maka indikator dianggap signifikan dalam mengukur variabel laten.

Tabel 1 Tabel *Outer Loading*

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
T1	0,900					
T2	0,920					
T3	0,855					
R1		0,864				
R2		0,904				
R3		0,791				
RV1			0,783			
RV2			0,700			
RV3			0,827			
A1				0,784		
A2				0,900		
A3				0,825		
E1					0,852	
E2					0,938	
E3					0,921	

RV2			0,7 09			
RV3			0,8 27			
A1				0,7 94		
A2				0,9 09		
A3				0,8 25		
E1					0,8 52	
E2					0,9 38	
E3					0,9 21	
KP1						0,8 33
KP2						0,9 52
KP3						0,9 35

Selain faktor *Loading*, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) juga memiliki pentingnya. Jika nilai AVE lebih besar dari 0,5, maka dapat dianggap bahwa validitas konvergen terpenuhi.

ii. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan mengukur sejauh mana setiap variabel laten mampu membedakan dirinya dari variabel laten lainnya. Dalam pengujian validitas diskriminan, perhatian diberikan pada nilai *Cross Loading*. Nilai *Cross Loading* sebaiknya lebih besar dari 0,7 untuk setiap indikator dalam satu variabel laten. Ini menandakan bahwa indikator tersebut lebih mendukung variabel laten yang dimaksud daripada variabel laten lainnya.

Tabel 2 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE
----------	-----

X1	0,795
X2	0,730
X3	0,600
X4	0,713
X5	0,818
Y	0,825

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai AVE pada variabel sebagai berikut.

- Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan nilai 0,795.
- Keandalan (*Reliability*) dengan nilai 0,730.
- Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai 0,600.
- Jaminan (*Assurance*).
- Empati (*Empathy*) dengan nilai 0,818.
- Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai 0,825.

Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki nilai AVE di atas 0,5, yang menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian memiliki validitas yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah terhadap validitas diskriminan yang telah diuji.

Tabel 3 *Fornell Larcker Criterion*

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	0,8 92					
X2	0,6 01	0,8 54				
X3	0,1 24	0,1 33	0,7 75			
X4	0,5 08	0,4 65	0,1 53	0,8 44		
X5	0,5 53	0,4 20	0,1 00	0,4 29	0,9 04	
Y	0,7 65	0,5 65	0,0 88	0,4 94	0,6 92	0,9 08

Tabel 3 mengindikasikan bahwa setiap konstruk memiliki nilai tertinggi pada variabel laten yang diuji, menunjukkan bahwa indikator-indikator pertanyaan dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel laten masing-masing. Selain itu, angka korelasi antara konstruk-konstruk juga memenuhi kriteria validitas diskriminan [6].

Tabel 4 Nilai *Discriminant Validity* (*Cross Loading*)

Indikator	X1	X2	X3	X4	X5	Y
T1	0,900	0,493	0,086	0,441	0,562	0,773
T2	0,920	0,521	0,141	0,460	0,504	0,662
T3	0,855	0,613	0,110	0,463	0,393	0,589
R1	0,610	0,864	0,096	0,419	0,358	0,537
R2	0,508	0,904	0,107	0,427	0,388	0,489
R3	0,400	0,791	0,145	0,337	0,328	0,410
RV1	0,071	0,087	0,783	0,001	0,092	0,062
RV2	0,088	0,097	0,709	0,150	0,097	0,056
RV3	0,123	0,120	0,827	0,190	0,056	0,082
A1	0,385	0,334	0,182	0,794	0,298	0,356
A2	0,485	0,416	0,119	0,909	0,376	0,465
A3	0,410	0,421	0,099	0,825	0,407	0,421
E1	0,473	0,341	0,074	0,457	0,852	0,496
E2	0,496	0,385	0,081	0,390	0,938	0,644
E3	0,529	0,406	0,113	0,343	0,921	0,707
KP1	0,593	0,633	0,562	0,733	0,733	0,897
KP2	0,691	0,609	0,595	0,647	0,770	0,891

KP3	0,707	0,706	0,560	0,654	0,715	0,898
-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Dari Tabel 4, dapat dilihat bahwa indikator pada variabel laten memiliki nilai *Cross Loading* tertinggi terhadap variabel laten lainnya, yang mengindikasikan tingkat validitas diskriminan yang lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu, asalkan fenomena yang diukur tidak mengalami perubahan.

Tabel 5 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
X1	0,872	0,888
X2	0,815	0,830
X3	0,671	0,696
X4	0,798	0,814
X5	0,889	0,915
Y	0,892	0,901

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua variabel adalah $\geq 0,7$, kecuali untuk *Responsiveness* (X3) yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,671 dan *Composite Reliability* sebesar 0,696. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik dan telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

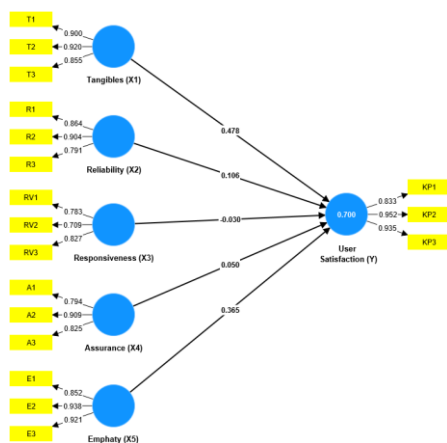
2. Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (Inner Model) digunakan untuk mengamati

bagaimana hubungan antara variabel-variabel tersebut. Ini dapat dilihat melalui uji *R-Square*, uji *F-Square*, uji *Q-Square*, dan uji hipotesis.

- ***R-Square* (Coefficient of Determination)**

R-Square mengukur sejauh mana variabel independen menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.



Gambar 3 Output *R-Square*

Berdasarkan hasil perhitungan *R-Square* yang terdapat pada Gambar 3, kita dapat melihat sejauh mana variasi dari variabel laten independen mempengaruhi variasi dari variabel laten dependen.

Tabel 6 *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Y	0,700

Pada tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* untuk variabel kepuasan pengguna adalah 0,700, yang mengindikasikan bahwa variabel kepuasan pengguna mampu menjelaskan 70% variasi dari kepuasan pengguna. Dengan nilai ini, dapat dianggap bahwa pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengguna cukup kuat.

- **Uji Hipotesis**

Selanjutnya, uji hipotesis dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan intervening memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Metode bootstrapping digunakan dalam uji hipotesis ini, dan hasilnya dapat dilihat dalam tabel yang disediakan. Berdasarkan hasil uji hipotesis, kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Hipotesis H1 ($X_1 \rightarrow Y$): Hipotesis ini diterima karena nilai p-nya (0,000) lebih rendah dari tingkat signifikansi umum (biasanya 0,05). Ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen X_1 dan variabel dependen Y memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik. Koefisien hubungan sebesar 0,478 mengindikasikan adanya pengaruh positif dari X_1 terhadap Y .
- Hipotesis H2 ($X_2 \rightarrow Y$): Hipotesis ini juga diterima karena nilai p-nya (0,024) lebih rendah dari tingkat signifikansi. Hubungan antara X_2 dan Y memiliki pengaruh positif dengan koefisien sebesar 0,106.
- Hipotesis H3 ($X_3 \rightarrow Y$): Hipotesis ini ditolak karena nilai p-nya (0,301) lebih tinggi dari tingkat signifikansi. Ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara X_3 dan Y .
- Hipotesis H4 ($X_4 \rightarrow Y$): Seperti H3, hipotesis ini juga ditolak karena nilai p-nya (0,169) lebih tinggi dari tingkat signifikansi.

Artinya, tidak ada hubungan signifikan antara X4 dan Y.

- Hipotesis H5 (X5 \rightarrow Y): Hipotesis ini diterima dengan nilai p yang sangat rendah (0,000). Hubungan antara X5 dan Y memiliki pengaruh positif yang kuat, dengan koefisien sebesar 0,365.

Berdasarkan hasil uji hipotesis ini, dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, dan X5 memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap variabel Y (kepuasan pengguna), sedangkan variabel X3 dan X4 tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Y.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan penting terkait dengan analisis tingkat kesuksesan aplikasi Payo Kepasar dalam memengaruhi kepuasan pengguna menggunakan metode *Servqual*. Keenam variabel yang diamati, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), telah memberikan pemahaman yang mendalam tentang dinamika penggunaan aplikasi tersebut. Hasil analisis struktural menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, dan Empati memenuhi kriteria penerimaan, dengan nilai koefisien jalur positif, nilai *T-Statistik* yang melebihi batas 1,96, dan nilai p yang kurang dari 0,05. Di sisi lain, variabel Daya Tanggap dan Jaminan tidak memenuhi persyaratan yang sama. Oleh karena itu, temuan ini memberikan pandangan yang berharga mengenai faktor-faktor

yang berperan dalam mencapai kepuasan pengguna dalam aplikasi ini.

SARAN

Berdasarkan temuan-temuan yang dihasilkan, beberapa saran dapat diberikan untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya. Pertama, disarankan untuk mengkaji aplikasi Payo Kepasar dengan menggunakan metode-metode yang berbeda dan mempertimbangkan penambahan variabel yang lebih kompleks. Hal ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kualitas aplikasi dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Kedua, mengingat perkembangan teknologi yang terus berlanjut, penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam aplikasi ini. Upaya tersebut dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, mempertahankan pengguna yang sudah ada, dan menarik minat pengguna baru. Terakhir, penelitian berikutnya sebaiknya memperluas cakupan populasi dengan menggunakan sampel yang lebih besar. Dengan cara ini, hasil penelitian akan lebih representatif dan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sihotang, F. P. "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode *Servqual*," *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 6(2), pp. 147-162. 2019.
- [2] Nafiq Nurjanah, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Payo Kepasar Dalam Proses Pembelian Online Di Kota

- Jambi Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” pp. 46-47. 2021.
- [3] Fandy Tjiptono, P. D. & G. C. “Service, Quality, dan Satisfaction (A. Offset (Ed.); 4th ed.),” Yogyakarta. 2016.
- [4] Suratni. N. L. S., Mayasari, N. M. D. A. “Pengaruh Promosi dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Grab Food pada Aplikasi Grab di Singaraja,” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, vol. 13, no. 1, pp. 50-59. 2021.
- [5] Azwar, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode *Servqual*,” Universitas Muhammadiyah Riau. 2019.
- [6] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Servqual* dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya”, *J. Ind. Eng. Manag.*, Vol 3, no. 1, pp. 1-11. 20

