

Metode Servqual Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Informasi Pangan Jakarta (IPJ)

Yopi Handrianto¹, Ghofar Taufik², Alifan Widad Sutisna³

^{1,3}Teknologi Informasi, ²Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: ¹yopi.yph@bsi.ac.id, ²ghofar.gft@bsi.ac.id, ³alifanwidad04@gmail.com

Diterima	Direvisi	Disetujui
27-09-2024	13-11-2024	06-12-2024

Abstrak - Pasar Jaya merupakan perusahaan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berperan dalam pengelolaan dan pengembangan pasar tradisional di wilayah Jakarta. Didirikan dengan tujuan untuk memastikan ketersediaan, kestabilan harga, dan distribusi pangan yang merata. Informasi Pangan Jakarta (IPJ) adalah *website* dan aplikasi *mobile* yang membantu mencari informasi mengenai bahan-bahan yang ada di pasar tradisional Jakarta. Aplikasi tersebut diluncurkan pada 26 Juni 2014 dan dikembangkan oleh Tim Pengelola Inflasi Daerah (TPID) DKI Jakarta bekerja sama dengan Pemprov DKI Jakarta, Bank Indonesia, dan Perumda Pasar Jaya, masalah yang dihadapi pengguna *website* seperti lambatnya waktu muat, informasi harga yang tidak *real-time*, dan navigasi yang kurang ramah ponsel yang dapat mengurangi minat dan menghambat pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana kualitas layanan berdampak pada kepuasan pengguna pedagang pasar atau masyarakat. Sampel terdiri dari 100 pedagang pasar di daerah Jakarta Pusat. Dengan pendekatan kuantitatif untuk deskripsi data, penelitian ini menggunakan metode probabilitas pengambilan sampel *random*, yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk diambil secara acak dengan metode *ServQual*. Dari hasil pengujian uji F menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan dengan dimensi tanggapan, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai nilai *hitung* 13,776 melebihi nilai *ftabel* 2,298, dan nilai signifikansi <0,001 lebih kecil dari 0,05. Untuk variabel kualitas layanan (X) berpengaruh sebesar 42,3% terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Informasi Pangan Jakarta, Metode *ServQual*.

Abstracts - Pasar Jaya is a company owned by the DKI Jakarta Provincial Government that plays a role in the management and development of traditional markets in the Jakarta area. It was established with the aim of ensuring the availability, price stability, and even distribution of food. Jakarta Food Information (IPJ) is a website and mobile application that helps find information about ingredients available in traditional markets in Jakarta. The application was launched on June 26, 2014 and developed by the DKI Jakarta Regional Inflation Management Team (TPID) in collaboration with the DKI Jakarta Provincial Government, Bank Indonesia, and Perumda Pasar Jaya, problems faced by website users such as slow loading times, non-real-time price information, and navigation that is less mobile-friendly which can reduce interest and hinder decision making. This study aims to study how service quality affects the satisfaction of market traders or the public. The sample consisted of 100 market traders in the Central Jakarta area. With a quantitative approach to data description, this study uses the probability method of random sampling, which gives each member of the population an equal opportunity to be taken randomly using the *ServQual* method. From the results of the *F* test, it is explained that the service quality variant with dimensions of response, reliability, assurance, empathy and physical evidence has a simultaneous effect on user satisfaction with a calculated *f* value of 13.776 exceeding the *f* table value of 2.298, and a significance value of <0.001 is smaller than 0.05. For the service quality variable (X) has an effect of 42.3% on user satisfaction.

Keywords: Service Quality, User Satisfaction, Jakarta Food Information, *ServQual* Method

PENDAHULUAN

Jakarta, sebagai ibu kota Indonesia, berfungsi sebagai pusat ekonomi dan perdagangan yang besar. Stabilitas harga pangan di Jakarta sangat penting karena dampaknya yang signifikan terhadap

kesejahteraan masyarakat dan perekonomian nasional. Distribusi pangan di Jakarta sangat kompleks dengan banyaknya mata rantai distribusi yang terlibat mulai dari produsen hingga konsumen akhir. Panjangnya rantai distribusi ini sering kali menyebabkan ketidakstabilan harga dan disparitas

harga antar wilayah. Ketidakstabilan ini diperburuk oleh tantangan logistik dan infrastruktur yang ada, yang menghambat efisiensi distribusi pangan di kota yang padat ini. Selain itu, minimnya informasi harga bahan pangan yang terpercaya juga menjadi masalah utama yang mempengaruhi keputusan ekonomi para pelaku pasar dan konsumen. Informasi yang tidak terintegrasi dan kurang transparan dapat menyebabkan ketidaktauhan di kalangan masyarakat mengenai harga pangan yang sebenarnya, yang pada akhirnya dapat memicu gejolak harga dan inflasi. Oleh karena itu, keberadaan portal informasi seperti "Informasi Pangan Jakarta" sangat penting untuk menyediakan data harga yang akurat dan terkini, sehingga dapat membantu menjaga stabilitas ekonomi dan memastikan kesejahteraan masyarakat Jakarta.

Keputusan Gubernur DKI Jakarta tanggal 24 Desember 1996 PD. Pasar Jaya resmi didirikan melalui SK Menteri Dalam Negeri untuk memperkuat landasan hukum dan menyesuaikan dengan perkembangan Kota Jakarta.

Seiring dengan perkembangan zaman dan untuk meningkatkan profesionalisme serta daya saing Pasar Jaya ditengah kompetisi pasar di DKI Jakarta, Pasar Jaya kembali ditetapkan melalui Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 1999 tentang Perusahaan Umum Daerah Pasar Jaya Propinsi DKI Jakarta. Pasar yang awalnya hanya tempat transaksi langsung dengan pedagang dan pembeli kini telah berevolusi menjadi subjek bisnis yang kompleks, dengan fokus utama pada kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Informasi Pangan Jakarta (IPJ) adalah *website* dan aplikasi *mobile* yang membantu Anda mencari informasi mengenai bahan-bahan yang ada di pasar tradisional Jakarta. Aplikasi tersebut diluncurkan pada 26 Juni 2014 dan dikembangkan oleh Tim Pengelola Inflasi Daerah (TPID) DKI Jakarta bekerja sama dengan Pemprov DKI Jakarta, Bank Indonesia, dan Perumda Pasar Jaya. Website Informasi Pangan Jakarta (IPJ) memiliki beberapa fitur seperti fitur harga yang berisi setiap harga barang atau komoditi di berbagai pasar di Jakarta, lalu ada fitur belanja yang digunakan untuk membeli makanan pokok seperti beras, daging, ikan, sayuran, buah, dan bumbu, lalu ada fitur kategori yang dimana fitur ini berisi 44 komoditi makanan untuk mengakses informasi harga, lalu ada fitur pasar yang memungkinkan pengguna

METODE PENELITIAN

Dalam membahas metode penelitian, Siyoto dan Sodik menguraikan berbagai pendekatan, termasuk metode kualitatif dan kuantitatif. Mereka menyatakan, penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman lebih mendalam dari fenomena melalui data non-numerik, misalnya hasil observasi dan wawancara. Sementara penelitian kuantitatif

melihat informasi pangan dari setiap pasar yang terdaftar.

Dewanti & Tjandra mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang mencakup produk layanan, personel, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.(Chandar et al., 2020)

Kepuasan pengguna adalah tolak ukur antara harapan dan kenyataan. Tingkat kepuasan meningkat jika harapan dan kenyataan semakin sejalan dan sebaliknya.(Saputra & Kurniadi, 2019)

Model *ServQual*, dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1985) adalah kerangka kerja yang luas digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model ini terdiri dari lima dimensi. Dimensi-dimensi ini penting dalam memahami bagaimana pelanggan mempersepsi kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi.

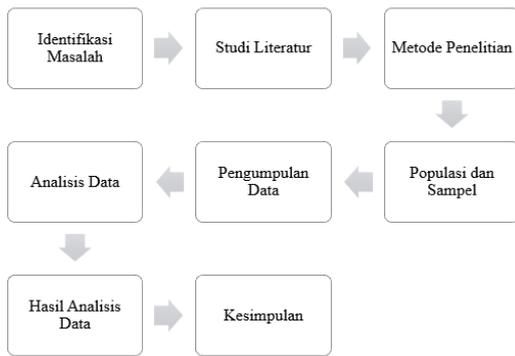
Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing dimensi tersebut:

1. *Reliability* merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Ini mencakup pelaksanaan layanan dengan benar sejak pertama kali dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan.
2. *Responsiveness* mengacu pada kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. Ini mencakup seberapa cepat dan efisien perusahaan menanggapi permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan.
3. *Assurance* melibatkan pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan rasa aman yang diberikan oleh penyedia layanan.
4. *Empaty* mengukur perhatian yang diberikan kepada pelanggan sebagai individu. Ini mencakup pemahaman dan kepedulian terhadap kebutuhan serta keinginan pelanggan. Staf yang menunjukkan empati berusaha memahami dan merespon kebutuhan spesifik setiap pelanggan, memberikan layanan yang personal dan memperhatikan detail.
5. *Tangibles* mencakup penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.

memakai data numerik dan analisis statistik ketika menguji suatu hipotesis. (Siyoto & Sodik, 2015)

1. Langkah Penelitian

Berikut adalah tabel dalam langkah penelitian ini, sebagai berikut,



Sumber : Hasil Penelitian (2024)
Gambar 1 Langkah Penelitian

2. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

Penelitian ini melibatkan pengumpulan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang mencakup buku, penelitian sebelumnya, jurnal referensi, internet, serta sumber lain yang relevan, studi pustaka dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai topik penelitian serta untuk mendukung analisis yang akan dilaksanakan.

b. Kuesioner

Metode kuesioner yang digunakan terdiri dari daftar pernyataan, menggunakan skala Likert yang disesuaikan dengan indikator metode *Servqual* untuk mengumpulkan informasi.

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Kode
1	STS
2	TS
3	N
4	S
5	SS

Sumber : (Nisma et al., 2022)

c. Populasi

Penelitian ini menghitung seluruh pedagang pangan di Jakarta Pusat pada tahun 2024 yang berjumlah 2.168. Jumlah populasi inilah yang dijadikan dasar penghitungan besarnya sampel responden.

d. Sampel

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk memilih sampel dan menentukan besar sampel penelitian ini.

Penghitungan yang dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots (1)$$

$$= \frac{2168}{1+2168.(0,10)^2}$$

$$= \frac{2168}{1+2168.0,01}$$

$$= \frac{2168}{1+21,68} = \frac{2168}{22,68} = 95.574283158$$

96 (Dibulatkan menjadi 100)

Dimana keterangan rumus tersebut, sebagai berikut:

- N = Total populasi
- e = Batas limit kesalahan
- n = Total sampel

Taraf kesalahan yang digunakan peneliti adalah 10%. Sampel pada penelitian ini adalah 100 pedagang di Jakarta Pusat.

3. Hipotesis

Hipotesis adalah proposal yang akan diuji validitasnya atau sebagai tanggapan sementara atas pertanyaan penelitian” (Prasetyo & Jannah, 2019) Berdasarkan penulisan latar belakang sebelumnya terdapat beberapa hipotesis yang diajukan :

Ho : Tidak ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap website informasi pangan di wilayah Jakarta Pusat yang menggunakan metode *Servqual*.

H1 : Terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap website informasi pangan di wilayah Jakarta Pusat yang menggunakan metode *Servqual*.

4. Alat Analisis Data

SPSS merupakan program aplikasi analisis statistik dan sistem untuk pengelolaan data. Ini memiliki *GUI* yang sederhana dan kotak dialog yang mudah digunakan. (Haryono et al., 2023)

Microsoft Excel adalah aplikasi perkantoran yang mampu melakukan olah data dan angka Terdiri dari perhitungan dasar, rumus, fungsi dan formula, membuat tabel, grafik, dan manajemen data. (Warsono et al., 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Pedagang yang menggunakan website Informasi Pangan Jakarta dan mengetahuinya secara *online* disebut responden. Pertama, penulis akan membahas daftar responden, termasuk jenis kelamin dan umur responden.

Uraian singkat tentang karakteristik pengguna Informasi Pangan Jakarta, sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin Responden

Identitas ini merupakan perlengkapan untuk mengetahui penelitian ini, sebagai berikut,

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Gender	Jumlah
Pria	54
Wanita	46
Jumlah	100

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

- b. Usia mempengaruhi cara seseorang berperilaku dan bertindak serta seberapa puas mereka dengan pelayanan yang mereka terima berikut adalah pembahasannya,

Tabel 3. Usia Responden

Rentang	Jumlah
17-25 Tahun	32
26-30 Tahun	33
31-40 Tahun	26
>40 Tahun	9
Jumlah	100

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas Responden

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan keefektifan alat ukur tersebut. Alat ukur yang dimaksud disini adalah kuesioner. Sebuah kuesioner hanya dianggap valid jika pertanyaannya memperjelas apa yang diukur oleh survei tersebut. Tingkat signifikansinya adalah 0,05 (rtabel). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut akurat/valid. (Nilda & Herianto, 2021)

a. Responsiveness

Tabel 4. Rangkuman Uji Validitas Variabel Responsiveness (Tanggapan)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
P1	0,426	0,1966	Akurat
P2	0,679		Akurat
P3	0,605		Akurat
P4	0,656		Akurat
P5	0,544		Akurat

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

b. Reliability

Tabel 5. Rangkuman Uji Validitas Variabel Reliability (Keandalan)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
P6	0,724	0,1966	Akurat
P7	0,685		Akurat
P8	0,652		Akurat
P9	0,742		Akurat
P10	0,748		Akurat

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

c. Assurance

Tabel 6. Rangkuman Uji Validitas Variabel Assurance (Jaminan)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
P11	0,738	0,1966	Akurat
P12	0,582		Akurat
P13	0,81		Akurat

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

d. Emphaty

Tabel 7. Rangkuman Uji Validitas Variabel Emphaty (Empati)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
P14	0,611	0,1966	Akurat
P15	0,716		Akurat
P16	0,698		Akurat
P17	0,721		Akurat

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

e. Tangible

Tabel 8. Rangkuman Uji Validitas Variabel Tangible (Bukti Fisik)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
P18	0,758	0,1966	Akurat
P19	0,798		Akurat
P20	0,670		Akurat
P21	0,751		Akurat
P22	0,769		Akurat

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

f. Satisfaction

Tabel 9. Rangkuman Uji Validitas Variabel Satisfaction (Kepuasan)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
P23	0,217	0,1966	Akurat
P24	-0,004		Akurat
P25	0,060		Akurat
P26	0,081		Akurat
P27	0,274		Akurat
P28	0,398		Akurat
P29	0,373		Akurat
P30	0,231		Akurat
P31	0,299		Akurat
P32	0,384		Akurat
P33	0,158		Akurat
P34	0,410		Akurat
P35	0,233		Akurat
P36	0,141		Akurat
P37	0,035		Akurat

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Hasil analisis uji validitas pada semua dimensi setiap item pernyataan dianggap akurat atau valid. Hal ini didapatkan pada perolehan uji validitas pearson, yang berarti apabila nilai korelasi ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka dapat dianggap valid, tetapi apabila nilai korelasi ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka tidak dianggap valid. Dengan total 100 responden, nilai rtabel sebesar 0,1966, yang dihasilkan dari tingkat signifikansi 0,05 dan pengujian 2 sisi.

B. Uji Reliabilitas Responden

Dalam menguji reliabilitas instrumen, maka gunakan uji statistik Cronbach Alpha. Kuesioner yang dapat dipercaya adalah kuesioner yang akan mendapatkan hasil yang sama jika dilakukan berulang kali pada

kategori yang sama. Apabila nilai Cronbach's alpha \geq atau sama 0,06 maka instrumen dijelaskan reliable. (Warsono et al., 2017)

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Setiap Item Pernyataan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,794	37

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Dari tabel diatas, jumlah item N adalah 37, yang menunjukkan bahwa 37 pernyataan yang diuji memiliki nilai alfa Cronbach sebesar 0,794, atau $>$ 0,60. Sehingga kesimpulannya bahwa 37 pernyataan yang diuji adalah reliabel untuk masing-masing variabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Menguji asumsi klasik pada model regresi linier merupakan langkah penting sebelum melihat dampak dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. (Handrianto & Latifa, n.d.)

a. Uji Normalitas Data

Untuk melihat dimana residu terdistribusi berdasarkan hasil analisis regresi. Semakin besar nilai Sig uji normalitas, maka data tersebut semakin terdistribusi secara normal jika $>$ dari 0,05.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Data

Asymp. Sig	Syarat Signifikansi	Ket
0.063	$>$ 0,05	Normal

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Dapat disimpulkan bahwa Asymp Sig (2-tailed) sebesar 0,068 $>$ dari 0,05, mengindikasikan dimana data tersebar secara normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi digunakan untuk memeriksa apakah variasi residual konsisten antara pengamatan. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, berarti tidak ada masalah heteroskedastisitas dan model dianggap baik.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig	Ketentuan	Ket
1	Tanggapan	,054	0,05	Tidak Ada
2	Keandalan	,474		Tidak Ada
3	Jaminan	,158		Tidak Ada
4	Empati	,189		Tidak Ada
5	Bukti Fisik	,373		Tidak Ada

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Hasil diatas terlihat bahwa hasil uji heteroskedastisitas dari ke-5 variabel independen semua dimensi yang memiliki nilai signifikan diatas 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Digunakan untuk model regresi memeriksa apakah variabel independen saling terkait. Tidak ada masalah multikolinearitas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) $<$ dari 10 dan nilai toleransi $>$ dari 0,1

Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	Nilai VIF	Ket
1	Kehandalan	,571	1.754	Tidak Ada
2	Daya Tanggap	,546	1.832	Tidak Ada
3	Jaminan	,470	2.127	Tidak Ada
4	Empati	,567	1.764	Tidak Ada
5	Bukti Fisik	,503	1.989	Tidak Ada

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan tidak adanya multikolinearitas, dengan nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,01 untuk ke-5 variabel independen.

4. Analisis Regresi Berganda

Pengujian ini dilakukan mengevaluasi pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	61.501	.716		85.930	<.001
	Tanggapan_X1_0	-.132	.043	-.315	-3.040	.003
	Keandalan_X2_0	-.019	.037	-.054	-.507	.614
	Jaminan_X3_0	-.313	.070	-.508	-4.448	<.001
	Empati_X4_0	-.033	.053	-.064	-.613	.541
	Bukti_Fisik_X5_0	.139	.043	.361	3.270	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna_Y_0

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 2. Hasil Regresi Berganda

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa variabel independen ada pengaruh positif terhadap variabel dependent. Adapun persamaan regresi berganda dapat disusun, sebagai berikut :
 $Y = 61,501 + -0,132 + -0,019 + -0,313 + -0,033 + 0,139$.

Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Jika semua indikator kualitas layanan (tanggapan, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik) memiliki nilai a (Y) yang konstan, maka kepuasan pengguna (variabel dependen) akan bernilai 61,501 sesuai konstanta yang ditemukan.
 2. Nilai variabel X1 sebesar -0,132 menunjukkan bahwa jika X1 menurun, kepuasan pengguna (Y) juga akan menurun.
 3. Nilai variabel X2 sebesar -0,019 menunjukkan bahwa jika X2 menurun, kepuasan pengguna (Y) akan menurun.
 4. Nilai variabel X3 sebesar -0,313 menunjukkan bahwa jika X3 menurun, kepuasan pengguna (Y) akan menurun.
 5. Nilai variabel X4 sebesar -0,033 menunjukkan bahwa jika X4 menurun, kepuasan pengguna (Y) akan menurun.
- Nilai variabel X5 sebesar 0,139 menunjukkan bahwa

jika X5 meningkat, kepuasan pengguna (Y) akan meningkat.

5. Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh total dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Ada kemungkinan bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan jika nilai signifikan $\leq 0,05$. (Mardiatmoko, 2020)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.747	5	8.549	13.776	<.001 ^b
	Residual	58.335	94	.621		
	Total	101.083	99			

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 3. Uji F (Simultan)

Dapat dijelaskan bahwa dengan rumus nilai *f*hitung 13,776 melebihi nilai *f*tabel 2,298, dan nilai signifikansi <0,001 lebih kecil dari 0,05, sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan dimana H_0 diterima, yakni adanya pengaruh terhadap kualitas pengguna pada website Informasi Pangan Jakarta.

b. Uji T (Parsial)

Tujuannya untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap penjelasan variabel dependen. Variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara parsial jika signifikansi nilai *t*hitung $\leq 0,05$ (Mardiatmoko, 2020).

Tabel 14. Hasil Uji T (Parsial)

No	Variabel	<i>T</i> hitung	<i>T</i> tabel	Signifikansi
1	Daya Tanggap (X1)	-3,040	1,984	,003
2	Keandalan (X2)	-,507		,614
3	Jaminan (X3)	-,4448		<,001
4	Empati (X4)	-,613		,541
5	Bukti Fisik (X5)	3,270		,002

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Dari lima indikator kualitas layanan, hanya satu yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna,

1. Tanggapan: t -hitung $-3,040 < t$ -tabel 1,986, sig 0,003 $> 0,05$. Tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Keandalan: t -hitung $-0,507 < t$ -tabel 1,986, sig 0,614 $> 0,05$. Tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Jaminan: t -hitung $-4,448 < t$ -tabel 1,986, sig $<0,001 > 0,05$. Tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
4. Empati: t -hitung $-0,613 < t$ -tabel 1,986, sig 0,541 $> 0,05$. Tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

5. Bukti Fisik: t -hitung 3,270 $> t$ -tabel 1,986, sig 0,002 $< 0,05$. Memiliki pengaruh secara signifikan kepada kepuasan pengguna.

c. Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa besar variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R^2 berkisar dari nol hingga satu, dengan nilai yang mendekati satu menunjukkan pengaruh yang lebih besar (Sihabudin et al., 2021)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 ^a	.423	.392	.788

a. Predictors: (Constant), Bukti_Fisik_X5_0, Keandalan_X2_0, Tanggapan_X1_0, Empati_X4_0, Jaminan_X3_0

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 4. Hasil Koefisiensi Determinasi

Diketahui nilai *R-squared* sebesar 0,423 bahwa dapat disimpulkan variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh sebanyak 42,3% kepada kepuasan pengguna.

6. Pembahasan

Hasil pengujian dengan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kelima aspek *Servqual* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Nilai F hitung sebesar 61,501 lebih besar dari nilai F tabel, dan tingkat signifikansi <0,001 lebih rendah dari 0,05. Selain itu, analisis uji t menunjukkan bahwa aspek bukti fisik memiliki pengaruh dominan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Berikut ini adalah diskusi tentang temuan penulis dan peneliti sebelumnya :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh (Tamba & Rianti Agustini, 2023) mengenai Aplikasi Belanja di Kota Jambi: Penelitian menyimpulkan dimana variabel efisiensi, ketersediaan sistem, dan daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan kepada kepuasan pengguna. Dengan nilai F-hitung sebesar 32,461 dan signifikansi 0,000, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh simultan antara variabel-variabel tersebut kepada kepuasan pengguna. Khususnya, variabel ketersediaan sistem (X2) memiliki pengaruh paling besar kepada kepuasan pengguna, mendukung hipotesis penelitian.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh (Dede et al., 2022). Studi ini menemukan bahwa dari lima dimensi kualitas layanan, dimensi *Empathy* memiliki gap terbesar (-1,82), diikuti oleh *Responsiveness* (-1,81), *Assurance* (-1,79), *Tangibles* (-1,77), dan *Reliability* (-1,74). Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* perlu ditingkatkan lebih lanjut. Hasil uji yang dilakukan menunjukkan bahwa data dapat dipercaya, dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,9092. Penelitian ini mendukung adanya

pengaruh kualitas layanan kepada kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Hasil penelitian memberikan kesimpulan yakni:

1. Tanggapan (t-hitung: $-3,040 < t\text{-tabel: } 1,986$, sig: $0,003 > 0,05$) tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna.
2. Keandalan (t-hitung: $-0,507 < t\text{-tabel: } 1,986$, sig: $0,614 > 0,05$) juga tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna.
3. Jaminan (t-hitung: $-4,448 < t\text{-tabel: } 1,986$, sig: $<0,001 > 0,05$) tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna.
4. Empati (t-hitung: $-0,613 < t\text{-tabel: } 1,986$, sig: $0,541 > 0,05$) tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna.
5. Bukti Fisik (t-hitung: $3,270 > t\text{-tabel: } 1,986$, sig: $0,002 < 0,05$) memiliki pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pengguna.

Dapat disimpulkan pula bahwa hanya dimensi bukti fisik dari variabel kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan kepada kepuasan pengguna. Sehingga hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima bahwa ada pengaruh kualitas layanan pada situs web Informasi Pangan Jakarta terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t-hitung 13,776 lebih besar daripada nilai t-tabel 2,298, dan nilai signifikansi $<0,001$ lebih rendah daripada 0,05. Dan hipotesis (H_a) adanya pengaruh kualitas layanan pada website Informasi Pangan Jakarta kepada kepuasan pengguna dapat diterima dengan tingkat persentase pengaruh sebesar 42,3%, variabel lain yang belum diteliti mempengaruhi bagian yang tersisa.

REFERENSI

- Chandar, T., Chandar, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. https://ibtpi.pelitaIndonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_Service_Quality_compressed.pdf
- Dede, E., Nasution, A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Evaluasi Website Sewa Mobil Pada CV Annur Menggunakan Metode Servqual. *Media Online*, 3(3), 238–252. <https://djournals.com/klik/article/view/575/401>
- Handrianto, Y., & Latifa, R. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual. In *Jurnal Infortech* (Vol. 5, Issue 2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>
- Haryono, E., Slamet, M., & Damar, S. (2023). *Statistika SPSS* 28. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/559132-statistika-spss-28-fcd6981e.pdf>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Nilda, J., & Herianto. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. <https://osf.io/preprints/osf/v9j52>
- Nisma, I., Dewi, A., Sudjud, S., Safrin, A., Surlanti, Setyowati, D., Lisarani, V., Arjang, Nurmillah, & Nuraya Tia. (2022). *Metodologi Penelitian*. RIZMEDIA PUSTAKA INDONESIA. <https://books.google.co.id/books?id=wK-kEAAAQBAJ>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prasetyo, B., & Jannah, L. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed., Vol. 11). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus DI IAIN BUKITTINGGI Menggunakan Metode EUCS*. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/105157/102046>
- Sihabudin, Wibowo, D., Mulyono, S., Wijaya Kusuma, J., Arofah, I., Arnawisuda Ningsi, B., Saputra, E., Purwasih, R., & Syaharuddin. (2021). *Ekonometrika Dasar Teori dan Praktik Berbasis SPSS*. <https://dosen.ikipsiliwangi.ac.id/wp-content/uploads/sites/6/2022/02/Full-PDF-Ekonometrika-Dasar-dikompresi.pdf>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. <https://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QaePyRf32JYkGXxWpk7NR1wSdRHZu5sfx00J6xYnokZB116viiwq>
- Tamba, M., & Rianti Agustini, S. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja-Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual*. 3(2). <https://doi.org/10.33998/jakakom.v3i2>
- Warsono, S., Widiandaru, T., & Syah, Y. (2017). *Buku Penduan Pengembangan Aplikasi Akuntansi Berbasis Excel*. https://pendidikanakuntansi.feb.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/985/2019/08/Buku_Penduan_Pengembangan_Aplikasi_Akuntansi_Berbasis_Excel_Bab_1.pdf