



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 25784-25795

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Grab di Jakarta Selatan

Muhammad Alpi Saputra¹, Djoko Hananto²

¹²Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jakarta

¹iralfi2004@gmail.com, ²Joko.Hananto@umj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Grab di Jakarta Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Penelitian ini dilaksanakan untuk memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada layanan transportasi online, khususnya aplikasi Grab, di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan digital yang cepat, mudah, dan andal. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi Grab di wilayah Jakarta Selatan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan rumus Cochran, sehingga diperoleh sebanyak 97 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring (Google Form) dengan pengukuran Skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2) menggunakan perangkat lunak SPSS. Seluruh tahapan analisis dilakukan untuk memastikan bahwa model penelitian memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara parsial variabel Keandalan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, variabel Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan secara simultan variabel Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan yang handal dan sistem informasi yang bagus dapat menambahkan kepuasan pengguna dari layanan tersebut.

Kata Kunci: Keandalan Layanan, Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi, Kepuasan Pengguna

1. Latar Belakang

Perkembangan bidang teknologi dan informasi sekarang ini ikut serta dalam perkembangan zaman di era sekarang. Pada saat ini juga didalam kehidupan masyarakat tidak jauh dengan yang namanya teknologi dan informasi, banyak masyarakat ikut memanfaatkan momentum ini sebagai salah satu upaya dalam hal berkembang. Tingkat mobilitas yang tinggi diperoleh masyarakat perkotaan dalam menjalankan seluruh aktivitas sehari hari, seperti bekerja, sekolah sampai mengakses layanan – layanan lainnya, tingginya tingkat mobilitas masyarakat tersebut menyebabkan semakin dibutuhkannya transportasi yang mendukung perpindahan ini dengan efisien dan efektif. Dengan adanya sistem ini, pola kegiatan masyarakat ikut berubah, sebagai satu - satunya adalah transportasi berbasis *online* (Robyardi et al., 2022). Masyarakat saat ini selalu mengandalkan *handphone* untuk membantu perjalanan mereka ke suatu tempat yang mereka ingin datang. Dengan contoh melakukan pemesanan menggunakan aplikasi transportasi berbasis *online*.

Gambar 1. Layanan Transportasi *Online* Pilihan Masyarakat Indonesia Tahun 2023



Sumber : (Aditya, 2023)

Berdasarkan gambar 1 mengenai layanan aplikasi transportasi *online*, aplikasi yang menempati posisi kedua setelah aplikasi Gojek ialah Grab. Gojek berhasil mempertahankan posisinya sebagai pemain terdepan di pasar transportasi *online* tanah air bukan tanpa alasan. Kombinasi antara layanan yang lebih variatif, nama merek yang sudah lebih dikenal masyarakat, serta pengalaman operasional yang lebih matang menjadi modal utama yang sulit ditandingi begitu saja oleh *platform* lain. Menurut (Helmi & Syahputri, 2023) Sejumlah pengguna menilai bahwa pelayanan pelanggan Grab belum sepenuhnya responsif seperti adanya keterlambatan penjemputan, pembatalan pesanan secara sepihak, ketidaksesuaian estimasi waktu, serta gangguan pada aplikasi seperti error atau keterlambatan pemrosesan pesanan, sehingga hal tersebut dapat memengaruhi preferensi serta keputusan masyarakat dalam menentukan pilihan layanan transportasi *online*. Walaupun kedua perusahaan terus melakukan inovasi dan menjalankan berbagai strategi promosi, hingga saat ini Gojek tetap memperlihatkan dominasi pasar dengan tingkat loyalitas pengguna yang relatif lebih tinggi.

Bukan tanpa sebab industri transportasi *online* di Indonesia tumbuh sedemikian pesat. Masyarakat kini semakin akrab dengan kemudahan memesan kendaraan hanya genggam *handphone*, menikmati perjalanan yang lebih efisien, dan membayar dengan tarif yang tidak menguras kantong. Namun di balik itu semua, ada faktor lain yang sama besarnya mendorong pertumbuhan ini, yaitu kondisi transportasi umum yang di banyak wilayah masih belum sepenuhnya bisa diandalkan. Jadwal yang tidak pasti, jangkauan rute yang terbatas, dan kenyamanan yang masih jauh dari harapan membuat banyak orang beralih dan menjadikan transportasi *online* sebagai solusi sehari-hari yang lebih praktis (Yonatan, 2025). Salah satu keunggulan transportasi *online* yang paling dirasakan masyarakat adalah kemampuannya untuk menyesuaikan diri dengan berbagai kebutuhan perjalanan. Ingin cepat sampai di tengah macet, pilih motor. Butuh kenyamanan lebih untuk perjalanan jauh, pilih mobil. Beragamnya pilihan inilah yang membuat layanan ini semakin sulit dilepaskan dari keseharian masyarakat Indonesia. Data pada Kuartal IV 2024 bahkan menunjukkan bahwa 66,7% pengguna internet Indonesia yang berusia di atas 16 tahun sudah secara rutin mengandalkan transportasi *online* untuk aktivitas sehari-hari mereka. Angka ini bukan sekadar statistik biasa, karena di baliknya tersimpan fakta bahwa Indonesia kini berdiri sebagai pasar transportasi *online* terbesar di dunia. transportasi *online* terbesar di dunia (Yonatan, 2025).

Gambar 2. 10 Negara Pengguna Transportasi *Online* Terbanyak Tahun 2025



Sumber : (Yonatan 2025)

Menurut gambar 2, memberikan gambaran yang cukup jelas tentang seberapa jauh transportasi *online* telah meresap ke dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Sebanyak 66,7% pengguna internet di tanah air tercatat

menggunakan layanan mobilitas digital setiap bulannya, sebuah angka yang tidak kecil. Layanan mobilitas digital sendiri mencakup berbagai *platform*, yang memungkinkan siapapun memesan kendaraan hanya dengan beberapa ketukan layar. Fenomena ini bukan terjadi begitu saja. Di baliknya ada sejumlah alasan kuat mengapa masyarakat semakin memilih jalur digital untuk urusan transportasi, mulai dari kemudahan akses yang bisa dinikmati kapan pun, penghematan waktu yang nyata, kebebasan memilih jenis layanan sesuai kebutuhan, hingga rasa aman yang lebih bisa diandalkan dibandingkan mencegat kendaraan di pinggir jalan.

Di kawasan Asia Tenggara, ada perusahaan yang memiliki pengaruh didalam industri transportasi *online* yaitu Grab. Perusahaan ini didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang berasal dari Malaysia. Hingga kini, Grab berkembang menjadi aplikasi transportasi yang banyak digunakan masyarakat di Asia Tenggara dan telah beroperasi di sejumlah negara, seperti Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, serta Vietnam. Di Indonesia sendiri, Grab memulai layanannya pada Juni 2012 dengan fokus pada pemesanan taksi. Seiring waktu, perusahaan ini terus melakukan pengembangan layanan dengan menghadirkan berbagai pilihan moda transportasi, termasuk mobil dan sepeda motor dan menjadi pilihan untuk kemudahan akses serta keamanan yang maksimal.

Pertumbuhan operasional Grab di kawasan Asia Tenggara tercermin secara nyata melalui peningkatan jumlah pengguna yang terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Pada kuartal III tahun 2024, Grab tercatat melayani sekitar 42 juta pengguna aktif yang melakukan transaksi setiap bulannya. Pada periode yang sama, perusahaan membukukan pendapatan sebesar US\$716 juta, yang menunjukkan pertumbuhan tahunan (year-on-year) sebesar 17% (Hakim, 2024). Dari capaian ini mengindikasikan bahwa Grab telah berkembang menjadi salah satu *platform* transportasi *online* dengan kapasitas operasional dan kinerja finansial yang signifikan. Pencapaian ini sekaligus menegaskan bahwa eksistensi Grab dalam industri transportasi *online* tidak dapat dipandang sebelah mata, terutama mengingat laju pertumbuhannya yang konsisten, termasuk di pasar Indonesia yang menjadi salah satu kontributor utama di kawasan tersebut.

Meningkatnya volume permintaan layanan transportasi *online* secara langsung menuntut kemampuan sistem operasional untuk mengelola kapasitas secara efisien dan responsif. Dalam perspektif manajemen operasi, tantangan utama yang dihadapi platform seperti Grab bukan sekadar menyediakan jumlah pengemudi yang memadai, melainkan bagaimana sistem mampu melakukan pencocokan antara permintaan dan penawaran (*demand-supply matching*) secara *real-time* di tengah fluktuasi permintaan yang dinamis. Platform *ride-hailing* menghadapi ketidakseimbangan penawaran dan permintaan yang signifikan, di mana pada periode jam sibuk permintaan penumpang jauh melampaui ketersediaan pengemudi, sementara pada periode sepi justru terjadi kelebihan penawaran dengan lemahnya permintaan, sehingga dibutuhkan pendekatan operasional yang tepat untuk menyeimbangkan kedua sisi tersebut secara berkelanjutan (Zhou et al., 2025). Menurut (Naumov & Keith, 2023) kondisi ketidakseimbangan ini secara langsung berdampak pada kualitas layanan yang diterima pengguna. Ketidakesuaian antara pasokan pengemudi dan permintaan penumpang dapat menimbulkan frustrasi pengguna terhadap layanan, di mana minimnya ketersediaan pengemudi menyebabkan penumpang tidak terlayani dan waktu tunggu yang semakin panjang. Kompleksitas proses operasional inilah yang menjadikan keandalan sistem dan kualitas informasi yang disajikan kepada pengguna sebagai dua faktor penentu utama kepuasan operasional layanan *ride-hailing* seperti Grab.

Kepuasan Pengguna merupakan indikator utama mensukseskan operasional suatu aplikasi berbasis layanan. Dalam perspektif manajemen operasi, kepuasan pengguna tidak terlepas dari kualitas proses penyampaian layanan (*service delivery*) yang dirancang dan dijalankan oleh perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2019) Kepuasan Pengguna dapat diartikan sebagai perasaan yang timbul setelah seseorang membandingkan antara harapan awal dengan pengalaman nyata yang diperoleh setelah menggunakan suatu aplikasi. Oleh karena itu, performa operasional yang mencakup kecepatan respons, stabilitas sistem, serta konsistensi pelayanan menjadi faktor krusial dalam menentukan terpenuhi atau tidaknya harapan pengguna. Ketika kinerja operasional tidak mencapai standar yang diharapkan, pengguna cenderung merasakan kekecewaan yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat loyalitas mereka. Dalam penggunaan Grab, kepuasan pengguna dapat dilihat dari sejauh mana keseluruhan sistem operasional sejak proses pemesanan hingga perjalanan selesai mampu secara konsisten memenuhi bahkan melebihi ekspektasi yang dimiliki oleh pengguna.

Gambar 3. Interpretasi Skala dan Grafik *System Usability Scale* (SUS)

Sumber : (Awang et al., 2025)

Grade	SUS	Percentile rank	Adjective	Acceptable
A+	84,1-100	96-100	Best imaginable	Acceptable
A	80,8-84,1	90-95	Excellent	Acceptable
A-	78,9-80,7	85-89		Acceptable
B+	77,2-78,8	80-84		Acceptable
B	74,1-77,1	70-79	Good	Acceptable
B-	72,6-74,0	65-69		Acceptable
C+	71,1-72,5	60-64		Acceptable
C	65,0-71,0	41-59		Marginal
C-	62,7-64,9	35-40	Ok	Marginal
D	51,7-62,6	15-34		Marginal

Permasalahan terkait kepuasan pengguna Grab tidak hanya bersifat subjektif atau sebatas persepsi individu, melainkan juga dapat diidentifikasi melalui hasil evaluasi sistem yang terukur secara kuantitatif. Berdasarkan penelitian (Awang et al., 2025) dan pada tabel 1 tersebut, rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab memperoleh skor 72 pada instrumen *System Usability Scale* (SUS). Nilai tersebut termasuk dalam kategori “Good”, menunjukkan bahwa secara umum aplikasi telah memiliki tingkat kegunaan sangat memadai. Namun demikian, capaian tersebut belum berada pada kategori “Excellent”, sehingga mengindikasikan masih adanya peluang perbaikan yang cukup signifikan. Aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut terutama berkaitan dengan stabilitas sistem dan tingkat responsivitas layanan, yang berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Keandalan layanan merupakan kemampuan suatu sistem operasi jasa dalam memberikan layanan secara tertib dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan kepada pengguna (Slack & Lewis, 2011). Menurut (Langkamau et al., 2022) Keandalan Layanan merupakan sistem yang memberikan layanan secara akurat, konsisten dan dapat dipercaya sama pelanggan. Dalam konteks aplikasi Grab, keandalan layanan tercermin dari kemampuan sistem untuk secara konsisten memenuhi komitmen operasionalnya kepada pengguna. Penelitian dari (Yanto et al., 2025) yang menemukan bahwa dimensi *reliability* dalam model SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan Grab dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan sesuai harapan pengguna menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

Menurut (DeLone & McLean, 2003) Kualitas Sistem Informasi tersebut menggambarkan sejauh mana suatu sistem mampu memenuhi ekspektasi pengguna dari aspek keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, hingga kecepatan respons. Sistem yang berkualitas umumnya ditandai dengan kemampuannya dalam mengolah input secara cepat dan tepat, menghasilkan output yang akurat, serta mampu menunjang kebutuhan pengguna secara maksimal. Dengan demikian, kualitas sistem tidak hanya berkaitan dengan performa teknis semata, tetapi juga mencakup kemudahan navigasi, tingkat aksesibilitas, serta minimnya kesalahan sistem yang dapat menghambat proses penggunaan aplikasi.

Hasil riset hubungan relasional antara keandalan layanan terhadap kepuasan pelanggan yang diteliti oleh (Sumarna & Ramadhani, 2021) dan (Nurrahman et al., 2022) memaparkan bahwa keandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian (Winarsih, 2014) dan (Yeo et al., 2025) bahwa keandalan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu hasil penelitian (Muharsyah & Ekawati, 2022) dan (Relubun et al., 2019) menunjukan hasil kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan (Amarin & Wijaksana, 2021) menyatakan hal sebaliknya yaitu tidak berpengaruh signifikan. Tabel 1.1 menyajikan hasil yang inkonsistensi dan menyebabkan kesenjangan dari penelitian sebelumnya.

Tabel 1. Research Gap

No	Hasil Penelitian	Kesenjangan Penelitian	Variabel
1	a. (Sumarna & Ramadhani, 2021) menunjukan bahwa keandalan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	Inkonsistensi	Keandalan Layanan terhadap

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12849>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

No	Hasil Penelitian	Kesenjangan Penelitian	Variabel
	b. (Nurrahman et al., 2022) menunjukkan bahwa keandalan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. c. (Winarsih, 2014) menunjukkan keandalan layanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan d. (Yeo et al., 2025) menunjukkan keandalan layanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan		Kepuasan Pelanggan
2	a. (Muharsyah & Ekawati, 2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan b. (Relubun et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan c. (Amarin & Wijaksana, 2021) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Inkonsistensi	Kualitas Sistem Informasi berbasis aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Bedasarkan hasil riset terdahulu menunjukan adanya hasil yang berbeda terkait Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka hal tersebut menjadi sebuah landasan peneliti untuk meneliti kembali dengan judul **“Pengaruh Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi terhadap Kepuasan Pengguna Grab di Jakarta Selatan”**.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh Keandalan Layanan (X1) dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada pengguna aplikasi Grab di Jakarta Selatan. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form serta data sekunder yang berasal dari literatur, jurnal, dan sumber relevan lainnya. Populasi penelitian adalah pengguna Grab di Jakarta Selatan, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Cochran sehingga diperoleh 97 responden. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur indikator pada setiap variabel.

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas sebelum analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial, uji F untuk menguji pengaruh kedua variabel secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna aplikasi Grab.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Data Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	46	47%
2	Perempuan	51	53%

Total	97	100%
--------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner

Berdasarkan hasil data diatas pada tabel 2, responden Perempuan memiliki jumlah lebih banyak dibandingkan dengan responden Laki – Laki. Jumlah responden perempuan sebesar 53% atau sebanyak 51 responden, sedangkan laki – laki sebesar 47% atau sebanyak 46 responden.

b. Berdasarkan Usia Responden

Tabel 3. Berdasarkan Usia Responden

NO	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	< 17 Tahun	25	26%
2	17 - 25 Tahun	47	48%
3	26 - 35 Tahun	17	18%
4	36 - 45 Tahun	4	4%
5	> 45 Tahun	4	4%
Total		97	100%

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner

Berdasarkan hasil data pada tabel 3, responden dikelompokkan menjadi 5 kelompok yaitu kelompok pertama berusia <17 tahun sebesar 26% atau sebanyak 25 responden, kelompok kedua berusia 17 – 25 tahun sebesar 48% atau sebanyak 47 responden, kelompok ketiga berusia 26 – 35 tahun sebesar 18% atau sebanyak 17 responden, kelompok keempat berusia 36 – 45 tahun sebesar 4% atau sebanyak 4 responden dan kelompok kelima berusia >45 tahun sebesar 4% atau sebanyak 4 responden.

c. Berdasarkan Domisili

Tabel 4. Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1.	Jakarta Selatan	97	100%
Jumlah		97	100%

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner

Berdasarkan hasil data pada tabel 4, yaitu domisili responden sebesar 100% atau sebanyak 97 responden berdomisili di wilayah Jakarta Selatan.

2. Uji Analisis Data Instrument

a. Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keandalan Layanan (X ₁)	X1 P1	0,748	0,1975	VALID
	X1 P2	0,797	0,1975	VALID
	X1 P3	0,788	0,1975	VALID
	X1 P4	0,742	0,1975	VALID
	X1 P5	0,550	0,1975	VALID
	X1 P6	0,761	0,1975	VALID
	X1 P7	0,784	0,1975	VALID
	X1 P8	0,677	0,1975	VALID
Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X ₂)	X2 P1	0,766	0,1975	VALID
	X2 P2	0,877	0,1975	VALID
	X2 P3	0,839	0,1975	VALID
	X2 P4	0,836	0,1975	VALID
	X2 P5	0,822	0,1975	VALID
	X2 P6	0,868	0,1975	VALID
	X2 P7	0,811	0,1975	VALID
	X2 P8	0,808	0,1975	VALID
	Y P1	0,827	0,1975	VALID
	Y P2	0,799	0,1975	VALID

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)	Y P3	0,733	0,1975	VALID
	Y P4	0,837	0,1975	VALID
	Y P5	0,803	0,1975	VALID
	Y P6	0,862	0,1975	VALID
	Y P7	0,815	0,1975	VALID
	Y P8	0,816	0,1975	VALID
	Y P9	0,795	0,1975	VALID
	Y P10	0,790	0,1975	VALID

Sumber : data diolah SPSS 20

b. Uji Reabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas

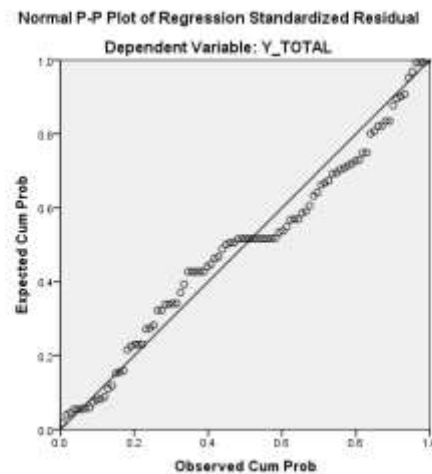
Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Keandalan Layanan (X ₁)	0,876	0,70	Reliabel
Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X ₂)	0,933	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,939	0,70	Reliabel

Sumber : data diolah SPSS 20

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

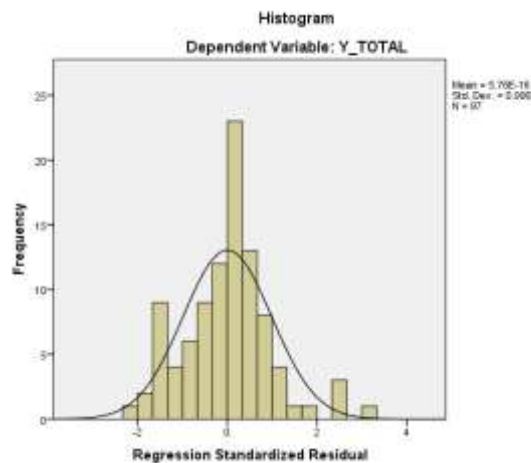
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas



Sumber : data diolah SPSS 20

Dari gambar 4 diatas dapat dilihat bahwa normal *Probability Plots* berdistribusi normal karena garis titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal.

Gambar 5. Hasil Uji Histogram



Sumber : data diolah SPSS 20

Dari gambar 5 dapat dilihat hal ini menunjukkan bahwa model regresi tersebut berdistribusi normal dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi syarat karena grafik histogramnya simetris.

b. Uji Multikoleniaritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.919	2.366		1.656	.101		
	X1_TOTAL	.678	.142	.508	4.761	.000	.257	3.887
	X2_TOTAL	.471	.135	.373	3.494	.001	.257	3.887

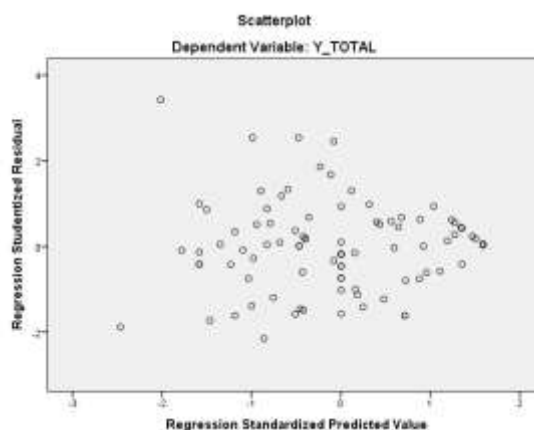
a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Sumber : data diolah SPSS 20

Berdasarkan tabel 7 diatas, menunjukan bahwa nilai VIF sebesar $3,887 < 10$ dan nilai *Tolerance* sebesar $0,257 > 0,10$ disemua variabel yang digunakan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa, tidak adanya hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen. Sehingga model regresi pada penelitian ini tidak ditemukan masalah multikoleniaritas dan telah memenuhi persyaratan model regresi yang baik.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 6. Hasil Uji Hateroskedastisitas



Sumber : data diolah SPSS 20

Berdasarkan gmabar 6 diatas hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regrsi ini.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Keterangan	Nilai Koefisien	Sig.
Konstanta	3,919	0,101
Keandalan Layanan (X_1)	0,678	0,000
Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X_2)	0,471	0,001

Sumber : data diolah SPSS 20

Berdasarkan tabel 8 diatas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

Koefisien – koefisien persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- $\alpha = 3,919$ mempunyai arti jika nilai X (Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi) = 0 (Nol), maka nilai Y (Kepuasan Pengguna) akan menunjukkan tingkat atau sebesar 3,919 atau dalam arti lain jika tidak ada kendala layanan dan kualitas sistem informasi berbasis aplikasi maka kepuasan pengguna 3,919 point.
- $\beta_1 = 0,678$ ini menunjukkan koefisien regresi variabel Keandalan Layanan memiliki arah regresi positif, dimana setiap kenaikan 1 (satu) point pada nilai X_1 Keandalan Layanan, maka nilai Y (Kepuasan Pengguna) akan meningkat sebesar 0,678 point.
- $\beta_2 = 0,471$ ini menunjukkan koefisien regresi variabel Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi memiliki arah regresi positif, dimana setiap kenaikan 1 (satu) point pada nilai X_2 Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi, maka nilai Y (Kepuasan Pengguna) akan meningkat sebesar 0,471 point.

5. Uji Kelayakan

- Uji Signifikan Secara Parsial (Uji T)**

Tabel 9. Hasil Uji T

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.	Keterangan
Keandalan Layanan (X_1)	4,761	1,660	0,000	Hipotesis diterima
Kualitas Sistem Informasi (X_2)	3,494	1,660	0,001	Hipotesis diterima

Sumber : data diolah SPSS 20

- 1) Pengaruh Keandalan Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Dari hasil perhitungan uji t diatas dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,761 > 1,660$) dengan nilai signifikan dari variabel Keandalan Layanan (X_1) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel Keandalan Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

- 2) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Dari hasil perhitungan uji t diatas dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,494 > 1,660$) dengan nilai signifikan dari variabel Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X_2) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

b. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
123,512	3,09	0,000	Hipotesis diterima

Sumber : data diolah SPSS 20

Dari hasil perhitungan uji f diatas dapat diketahui $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($123,512 > 3,09$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi secara bersama sama (Simulyan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

c. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber : data diolah SPSS 20

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.718	3.615

a. Predictors: (Constant), X2_TOTAL, X1_TOTAL

b. Dependent Variable: Y_TOTAL

Berdasarkan tabel 11 diatas menunjukan nilai R Square atau R² sebesar 0,724 hasil tersebut menunjukan bahwa variabel Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh variabel Keandalan Layanan (X_1) dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,724 atau 72,4% sehingga sebesar 27,6% ($100\% - 72,4\%$) ditentukan oleh variabel lainnya.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini mengenai pengaruh variabel independen yaitu Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna:

1. Pengaruh Keandalan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan analisis data diatas, variabel Keandalan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Keandalan Layanan mampu memberikan kontribusi yang bermakna dalam kepuasan penggunaan aplikasi Grab di Jakarta Selatan. Maka **H_1 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa peran Keandalan Layanan dalam mendorong Kepuasan Pengguna signifikan.

Dalam perspektif manajemen operasi jasa, keandalan layanan merupakan pilar operasional paling fundamental untuk memenuhi komitmen awal kepada pelanggan (Slack & Lewis, 2011). Temuan lapangan ini mengindikasikan bahwa para pengguna Grab di Jakarta Selatan sangat menghargai aspek-aspek konsistensi pelayanan, seperti ketepatan waktu penjemputan oleh mitra pengemudi, kesesuaian tarif akhir dengan estimasi awal di aplikasi, serta keakuratan informasi posisi GPS pengemudi. Ketika sistem operasional Grab mampu meminimalkan pembatalan sepihak dan memberikan kepastian waktu di tengah tingginya fluktuasi mobilitas kawasan Jakarta Selatan, harapan pengguna otomatis terpenuhi, yang kemudian memicu munculnya rasa puas (Tjiptono, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dan memperkuat studi terdahulu yang dilakukan oleh (Sumarna & Ramadhani, 2021) serta (Nurrahman et al., 2022) yang sama-masing menegaskan bahwa keandalan dimensi servis merupakan penentu utama kepuasan pelanggan. Sebaliknya, temuan ini berhasil membantah hasil riset dari (Winarsih, 2014) dan (Yeo et al., 2025) yang sebelumnya menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan.

2. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan analisis data diatas, variabel kualitas sistem informasi Berbasis Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya semakin baik kualitas sistem informasi aplikasi Grab maka akan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Grab di Kota Jakarta Selatan. Maka **H_2 diterima**.

Bila dikaitkan dengan *Information Systems Success Model* dari (DeLone & McLean, 2003), kenyamanan interaksi digital secara langsung membentuk kepuasan pengguna akhir. Karakteristik masyarakat Jakarta Selatan yang memiliki mobilitas dan ketergantungan tinggi pada *smartphone* menuntut aplikasi yang gesit. Kecepatan

pembaruan data posisi pengemudi secara *real-time* serta integrasi opsi pembayaran yang fleksibel di aplikasi Grab sukses mempermudah aktivitas harian mereka, sehingga ekspektasi digital mereka terpenuhi.

Temuan empiris ini mendukung penuh hasil penelitian terdahulu dari (Robyardi et al., 2022), (Muharsyah & Ekawati, 2022), serta (Relubun et al., 2019) yang menyatakan bahwa semakin kokoh kualitas sistem informasi suatu aplikasi, maka kepuasan penggunaannya akan semakin meningkat. Hasil ini juga memberikan antitesis terhadap studi (Amarin & Wijaksana, 2021) yang menyebut kualitas sistem tidak berdampak signifikan.

3. Pengaruh Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara bersama – sama Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Keandalan Layanan dibangun dan semakin baik Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna **Maka H₃ Diterima.**

Secara utuh, hasil simultan ini membuktikan integrasi yang kuat dalam teori manajemen operasi jasa modern berbasis digital. Grab tidak dapat hanya bergantung pada aplikasi yang canggih (kualitas sistem informasi) tanpa dibarengi performa nyata mitra pengemudi di lapangan (keandalan layanan). Begitu pula sebaliknya, performa pengemudi yang andal tidak akan maksimal jika aplikasi pemesanannya sering mengalami kendala teknis atau tidak aman. Keduanya merupakan dua sisi mata uang yang saling melengkapi dalam memberikan *service delivery* yang prima. Sinergi positif dari kedua aspek inilah yang menjadi kunci utama bagi Grab untuk mempertahankan loyalitas konsumen dan memenangkan persaingan pasar transportasi daring di wilayah perkotaan padat seperti Jakarta Selatan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa Keandalan Layanan dan Kualitas Sistem Informasi Berbasis Aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Grab di Jakarta Selatan. Keandalan layanan menjadi faktor yang paling dominan, terutama melalui ketepatan waktu, kesesuaian tarif, dan keakuratan lokasi. Sementara itu, kualitas sistem informasi, yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan respons, stabilitas sistem, dan keamanan data, turut meningkatkan kepuasan pengguna. Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 72,4% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 27,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Referensi

1. Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2017). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
2. Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (8th ed.).
3. Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi (Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan)* (11th ed.). Salemba Empat.
4. Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian (untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis)* (Monalisa (ed.); 1st ed.). Rajawali Pers.
5. Slack, N., & Lewis, M. (2011). *Operations Strategy* (4th ed.). Pearson.
6. Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
7. Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Anggota IKAPI.
8. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
9. Aditya, M. I. (2023). *Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia*. 2023. <https://goodstats.id/infographic/layanan-ojek-online-pilihan-masyarakat-indonesia-jbPbU>
10. Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
11. Awang, K. A. A., Yodisya, R., Salu, P. W., Kamila, V. Z., & Maharani, S. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Grab di Universitas Mulawarman Tahun 2024. *Kreatif Teknologi Dan Sistem Informasi (KRETISI)*, 3(1), 38–43. <https://doi.org/10.30872/kretisi.v3i1.2152>
12. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 9–30.
13. Hakim, L. N. (2024). Grab Cetak Laba Rp236 Miliar Kuartal III/2024, Kelola 42 Juta Transaksi Bulanan. 13 November. <https://teknologi.bisnis.com/read/20241113/266/1815705/grab-cetak-laba-rp236-miliar-kuartal-iii2024-kelola-42-juta-transaksi-bulanan>
14. Helmi, H. M., & Syahputri, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. *Jurnal COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(1), 1075–1085.
15. Langkamau, Y. C. D., Lay, E., Messakh, A. B., & Isliko, T. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Kupang). *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 16, 431–241.
16. Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>

17. Naumov, S., & Keith, D. (2023). Optimizing the economic and environmental benefits of ride-hailing and pooling. *Production and Operations Management*, 32(3), 904–929. <https://doi.org/10.1111/poms.13905>
18. Nurrahman, F., Sanosra, A., & Izzudin, A. (2022). Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 3(2), 322–337. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v3i2.3953>
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
20. Priatama, S. A., Safitri, L., & Murtiwiati, M. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Grab Menggunakan Metode Pieces. *Portal Riset Dan Inovasi Sistem Perangkat Lunak*, 3(2), 78–87. <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i2.128>
21. Relubun, D. A., Kurnia, R., Umar, S. O., Syariah, F., & Iain, I. (2019). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA IAIN AMBON. *Tahkim*.
22. Rifai, M. R., & Rachbini, W. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE GRAB DAN GOJEK DI INDONESIA. *MUSYATARI*, 19(9).
23. Robyardi, E., Sinarti, T., Mulyani, A., Ananda, D. F., Ekonomi, F., & PGRI, U. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Grab Di Kota Palembang Hasil perkembangan dibidang teknologi dan informasi saat ini ikut berperan serta dalam perkembangan transportasi . Saat ini masy. 219–235.
24. Sa'diyah, C., Aulia, D., & Andharini, S. N. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna Grab Bike. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(1), 45–57. <https://doi.org/10.33558/optimal.v15i1.3036>
25. Sumarna, D., & Ramadhani, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Gudang Hlc Pt Mti Cabang Jakarta. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(02), 41–52. <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/logistik/index>
26. Winarsih, N. E. (2014). KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN FRONTLINE Nova Esti Wiharsih Efendi 1 (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta). *Jurnal Manajemen*, 11, 83–91.
27. Yanto, D. H., Indah, D. R., Novianti, H., Sanjaya, M. R., & Gumay, N. K. P. (2025). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Analysis of Service Quality Factors in the Grab Application on User. 14, 740–755.
28. Yeo, S. F., Tan, C. L., Lim, K. B., Chelvarayan, A., Nasreen, F., & Ng, J. Y. (2025). Satisfaction in App-Based Transportation: Evidence from Grab Users in Malaysia. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 12(2), 91–106. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2025.0206>
29. Yonatan, Z. A. (2025). Indonesia Jadi Pengguna Transportasi Online Terbesar 2024. *GoodStats*. <https://goodstats.id/article/indonesia-jadi-pengguna-transportasi-online-terbesar-2024-sn07c>
30. Zhou, Q., Wang, J., Jiao, Y., & Du, J. (2025). Balancing Supply with Demand on Ride-Hailing Platforms in Markets with Price Regulations: An Operational Approach. *Manufacturing and Service Operations Management*, 27(5), 1515–1531. <https://doi.org/10.1287/msom.2022.0216>