



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 6213-6221

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

## Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

M. Haivan Helmi, Yuni Syahputri

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia

[haivanhelmi30@gmail.com](mailto:haivanhelmi30@gmail.com), [yunisyahputri@staff.uma.ac.id](mailto:yunisyahputri@staff.uma.ac.id)

### ABSTRACT

*The study aims to determine and analyze the effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with the Grab application in Silalas Village Medan. The type of research used in this study is quantitative research, with the types of data use being primary and secondary data. The population of this study was the entire community in Silalas Village, which consisted of 8,155 people, with a sample size of 99 respondents. The sampling technique used was purposive sampling, and the data analysis method used was descriptive analysis. Data collection was carried out using questionnaires, and the data was processed using the SPSS program. The result of the study show that (1) System quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t-value of 3,524 > t-table 1,985. (2) Information quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t-value of 2,881 > t-table 1,985. (3) Service quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t-value of 2,763 > t-table 1,985. (4) System quality, information quality, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on user satisfaction with the Grab application in Silalas Village Medan with an f-value of 22,562 > t-table 2,70.*

*Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction*

### 1. Pendahuluan

Di era digital masa kini, semua kegiatan sudah didominasi oleh teknologi. Teknologi yang diberikan dapat memudahkan pengguna untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Internet sendiri merupakan wujud dari perkembangan teknologi yang mendorong pelaku ekonomi untuk mengembangkan layanan penyedia kebutuhan manusia dengan lebih praktis. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan menunjukkan hasil survey internet Indonesia 2024 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Perkembangan penetrasi internet di Indonesia menunjukkan kemajuan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2024, tercatat 79,5% penduduk Indonesia atau sekitar 221,5 juta jiwa dari total populasi 278,7 juta telah terhubung dengan internet. Angka ini mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dimana pada 2018 penetrasi internet baru mencapai 64,8%, kemudian melonjak menjadi 73,7% di tahun 2020, dan terus bertumbuh secara konsisten menjadi 77% (2022), 78,22% (2023), hingga mencapai 79,5% ditahun 2024. Lonjakan adopsi digital yang dipicu oleh pandemi tidak lantas surut, melainkan terus bertumbuh rata-rata 1-2% per tahunnya, menandakan bahwa internet telah menjadi kebutuhan pokok (utility) bagi masyarakat Indonesia. Tingginya penetrasi internet tersebut menjadi peluang besar bagi berkembangnya berbagai platform layanan digital, termasuk layanan transportasi online. Badan Pusat Statistik (2023) mencatat industri ini tumbuh sebesar 18% per tahun, didukung oleh tingginya mobilitas penduduk dan urbanisasi.

Salah satu perusahaan yang berperan besar dalam industri transportasi online di Asia Tenggara adalah Grab. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan, yang merupakan warga negara Malaysia. Saat ini, Grab telah menjadi aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara, beroperasi di negara-negara seperti Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Grab mulai beroperasi di Indonesia pada bulan juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi, dan sejak saat itu, telah memperluas layanannya dengan menawarkan berbagai pilihan transportasi, termasuk mobil dan sepeda motor.

Berdasarkan hasil survey Goodstats tahun 2023 mengenai layanan ojek online pilihan masyarakat Indonesia, Grab menempati posisi kedua dengan presentase sebesar 29,9%. Posisi Gojek sebagai pemimpin pasar dapat dikaitkan dengan beberapa faktor utama, antara lain keberagaman layanan yang ditawarkan, kemudahan penggunaan aplikasi,

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

serta tingkat kesadaran dan kekuatan merek yang lebih tinggi di kalangan masyarakat. Selain itu, Gojek telah beroperasi lebih lama dan dikenal memiliki reputasi yang baik, sehingga mampu membangun tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna yang relatif lebih kuat. Di sisi lain, meskipun Grab menguasai pangsa pasar yang cukup besar, aplikasi ini masih berada di bawah Gojek dalam hal popularitas dan tingkat kepercayaan konsumen. Beberapa pengguna menilai bahwa responsivitas layanan pelanggan Grab belum sepenuhnya konsisten, yang berpotensi memengaruhi preferensi dan keputusan masyarakat dalam memilih layanan transportasi online. Meskipun inovasi dan strategi promosi dilakukan oleh kedua perusahaan, Gojek hingga saat ini masih menunjukkan dominasi pasar dengan tingkat loyalitas pengguna yang lebih tinggi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Grab tetap merupakan salah satu layanan transportasi daring yang populer dan diminati oleh masyarakat Indonesia, meskipun posisinya berada di bawah Gojek yang memiliki persentase pengguna lebih tinggi. Capaian ini mencerminkan bahwa Grab memiliki basis pengguna yang kuat dan masih menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari.

Pada tingkat lokal, Kota Medan tercatat sebagai salah satu kota dengan tingkat transaksi transportasi online tertinggi di Indonesia, menempati peringkat keempat setelah Jakarta, Surabaya, dan Bandung (BPS, 2023). Kondisi ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan transportasi online. Pengguna aplikasi Grab di Kota Medan menunjukkan tren peningkatan seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan layanan berbasis digital yang praktis dan efisien. Salah satu wilayah yang mencerminkan kondisi tersebut adalah Kelurahan Silalas, Kecamatan Medan Barat, dimana warga mulai mengandalkan Grab untuk berbagai keperluan harian seperti transportasi, belanja, pengantaran makanan, dan pengiriman barang. Meskipun Grab menjadi alternatif utama karena keterbatasan transportasi umum yang memadai, masih terdapat sejumlah permasalahan seperti kualitas jaringan internet yang tidak stabil, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur aplikasi, serta ketidaksesuaian informasi dan layanan pengemudi yang tidak selalu memuaskan. Situasi ini menjadikan Kelurahan Silalas sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab.

Dalam konteks ini, kepuasan pengguna merupakan variabel krusial yang harus diperhatikan oleh pengembang aplikasi. Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut Tjiptono (2019) kepuasan pengguna merupakan perasaan yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan aplikasi, yang minimal harus sesuai dengan ekspektasi. Apabila kinerja aplikasi berada dibawah harapan, pengguna cenderung merasa kecewa. Dalam konteks penggunaan aplikasi Grab, kepuasan mencerminkan sejauh mana pengalaman pengguna selama menggunakan layanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka. Kualitas sistem memiliki peran sentral dalam membentuk persepsi awal pengguna terhadap suatu aplikasi. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi harapan pengguna dalam hal keandalan, kegunaan, keamanan, serta waktu respon. Kualitas sistem yang baik ditandai oleh kemampuan sistem dalam memproses input dengan cepat dan akurat, memberikan output yang tepat, serta mendukung kebutuhan pengguna secara optimal. Dengan kata lain, kualitas sistem bukan hanya tentang kinerja teknis, tetapi juga menyangkut kemudahan navigasi, aksesibilitas, dan minimnya kesalahan sistem yang mengganggu proses pengguna aplikasi. Ketika pengguna dapat menjalankan aplikasi secara lancar tanpa kendala teknis, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan, tersebut cenderung meningkat.

Kualitas informasi merujuk pada tingkat akurasi, kejelasan, dan keterbaruan data yang ditampilkan dalam aplikasi. Menurut Jogiyanto (2009), informasi yang berkualitas adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang mudah dipahami dan dapat digunakan secara langsung oleh penerima informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, baik saat ini maupun di masa mendatang, informasi yang tepat mengenai tarif, estimasi waktu, dan lokasi pengemudi meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Sebaliknya, ketidakakuratan informasi secara berulang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Dalam konteks aplikasi Grab, kualitas layanan mencakup beberapa dimensi, termasuk sikap dan perilaku pengemudi saat memberikan layanan, ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran, serta kemampuan *customer service* dalam menangani keluhan atau pertanyaan dengan cepat dan efektif. Pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional dapat menciptakan kesan positif di mata pengguna. Penilaian terhadap kualitas suatu jasa dilakukan berdasarkan persepsi yang terbentuk dalam pikiran mereka. Jika pelanggan merasa bahwa penyedia jasa tidak dapat memenuhi kebutuhan spesifik mereka, mereka cenderung beralih ke penyedia lain yang lebih mampu memberikan layanan yang memuaskan (Ginting & Marlina, 2017).

Meskipun Grab telah berhasil menarik banyak pengguna, tantangan dalam mempertahankan kepuasan pengguna tetap ada. Banyak pengguna melaporkan pengalaman negatif terkait kualitas layanan, seperti keterlambatan pengemudi, kurangnya respons dari *customer service*, dan ketidakakuratan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Selain itu, banyak pengguna mengandalkan ulasan dari pengguna lain sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan. Jika kualitas sistem, informasi, atau layanan tidak memadai, hal ini dapat menyebabkan ulasan negatif yang merugikan reputasi aplikasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi tidak hanya oleh pengalaman pribadi mereka, tetapi juga oleh persepsi yang dibentuk oleh komunitas pengguna secara keseluruhan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif yang didasarkan pada data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat politivisme dan digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Silalas, Kota Medan, Sumatera Utara... Objek populasi yang akan diteliti adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Silalas Kota Medan, jumlah tersebut didapat pada Badan Pusat Statistik Sumatera Utara tahun 2025, diketahui bahwa jumlah penduduk di Kelurahan Silalas sebanyak 8.155 jiwa

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu metode non-random di mana peneliti menetapkan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang ditetapkan meliputi: Responden yang menggunakan aplikasi Grab minimal 1 kali pemesanan, Responden yang berdomisili di Kelurahan Silalas, Responden yang berusia 17 tahun keatas sebanyak Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Dimana penelitian secara kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai hal yang ingin diketahui. Penelitian kuantitatif juga dianggap sebagai penelitian murni yang dapat dijelaskan dengan angka-angka yang pasti yang akan diolah menggunakan SPSS (Sugiono, 2020) Sumber Data berasal dari Data Primer dan Data Sekunder, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain Observasi atau pengamatan, Wawancara (*Interview*) dan Kuesioner Teknik analisa dilakukan dengan tahap:

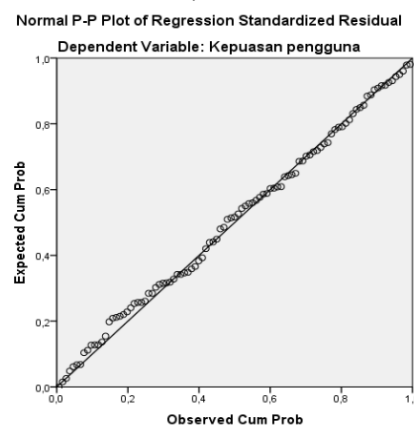
1. Uji Asumsi Klasik yang terdiri Uji Normalitas data, Uji Multikolonieritas dan Uji Heteroskedastisitas
2. Analisis Regresi Linear Berganda
3. Hipotesis yang terdiri Uji Parsial (Uji t), Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dan Uji Determinan ( $R^2$ )

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

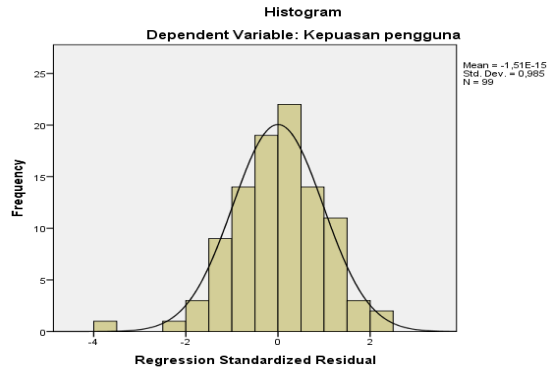
Uji Normalitas Pendekatan Grafik *Normal Probability Plot*



Gambar. 1 Uji Normalitas *Normal Probability Plot*  
Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Pada Gambar 4.1 uji normal *probability plot*, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Normalitas Histogram



Gambar. 2 Uji Normalitas Histogram  
Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Pada Gambar .2 uji normalitas histogram, terlihat bahwa bentuk distribusi residual berbentuk lonceng dan terpusat di sekitar nilai tengah. Hal ini menunjukkan bahwa data residua berdistribusi normal.

## 3. Uji Kolmogorov-Smirnov

Tabel 1 Tabel Uji Kolmogorob Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,57915796
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,030
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil Uji Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 1 terlihat bahwa nilai signifikan (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200 yang mana nilai ini lebih besar dari 0,05. Maka data residual dianggap berdistribusi normal.

## Uji Multikolonieritas

Tabel 2 Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	5,804	2,578				2,251
Kualitas sistem	,176	,050	,335	3,524	,001	,681	1,469
Kualitas informasi	,230	,080	,271	2,881	,005	,695	1,439
Kualitas layanan	,156	,057	,229	2,763	,007	,893	1,120

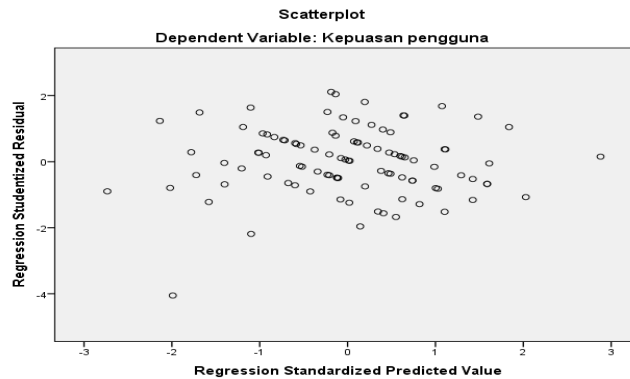
a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas pada Tabel 4.11, diperoleh nilai *Tolerance* untuk variabel kualitas Sistem sebesar 0,681, Kualitas Informasi sebesar 0,695, Kualitas Layanan sebesar 0,893. Seluruh nilai tersebut > 0,1. Nilai *VIF* (*Variance Inflation Factors*) untuk variabel Kualitas Sistem 1,469, Kualitas Informasi 1,439, Kualitas Layanan 1,120. Seluruh nilai tersebut < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolonieritas.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot**



Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot  
 Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Pada Gambar 3 uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*, bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol tanpa membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa *varians* residual bersifat konstan atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Tabel 3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,804	2,578		2,251	,027
Kualitas sistem	,176	,050	,335	3,524	,001
Kualitas informasi	,230	,080	,271	2,881	,005
Kualitas layanan	,156	,057	,229	2,763	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna  
 Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 4.12, diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 5,804 + 0,176X_1 + 0,230X_2 + 0,156X_3$$

1. Nilai konstanta sebesar 5,804 menunjukkan bahwa dari variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) dianggap konstan atau bernilai nol, maka variabel dependen Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) memiliki nilai sebesar 5,804.
2. Koefisien  $X_1$  sebesar 0,176 ini menunjukkan pengaruh positif, apabila terjadi peningkatan variabel Kualitas Sistem, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,176.
3. Koefisien  $X_2$  sebesar 0,230 ini menunjukkan apabila terjadi peningkatan variabel Kualitas Informasi, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,230.
4. Koefisien  $X_3$  sebesar 0,156 ini menunjukkan apabila terjadi peningkatan Kualitas Layanan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,156.

**Hipotesis**

**Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)**

Tabel 4. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	5,804	2,578		2,251	,027
Kualitas sistem	,176	,050	,335	3,524	,001
Kualitas informasi	,230	,080	,271	2,881	,005
Kualitas layanan	,156	,057	,229	2,763	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Jumlah sampel (n) = 99, jumlah parameter model (k) = 3, maka  $df = (n-k-4) = 95$ , dan taraf signifikansi 0,05 diperoleh sebesar 1,985. Berdasarkan hasil Uji t pada Tabel 4.12 maka dapat diperoleh :

1. Variabel Kualitas Sistem memiliki nilai  $t_{hitung} 3,524 > t_{Tabel} 1,985$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ , sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
2. Variabel Kualitas Informasi memiliki nilai  $t_{hitung} 2,881 > t_{Tabel} 1,985$  dan signifikan  $0,005 < 0,05$ , sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
3. Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai  $t_{hitung} 2,763 > t_{Tabel} 1,985$  dan signifikan  $0,007 < 0,05$ , sehingga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

**Uji Signifikan Secara Simultan (Uji f)**

Tabel 5 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji f)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	174,119	3	58,040	22,562	,000 <sup>b</sup>
Residual	244,387	95	2,572		
Total	418,505	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan, Kualitas informasi, Kualitas sistem

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Jumlah sampel  $n = 99$  maka  $df 2 = n-k-1 = 99 - 3 - 1 = 95$  dengan nilai signifikan (a) = 0,05, maka diperoleh  $F_{Tabel} = 2,70$ . Berdasarkan Tabel 4.13 hasil Uji F, diperoleh  $F_{hitung} 22,562 > F_{Tabel} 2,70$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Tabel 6 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,645 <sup>a</sup>	,416	,398	1,604

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan, Kualitas informasi, Kualitas sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Pada Tabel 6 uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,398 menunjukkan bahwa 39,8% Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, sedangkan 61,2% dipengaruhi faktor lain seperti harga, kepercayaan, promosi, pengalaman pengguna

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,524 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,005$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Berdasarkan analisis deskriptif, dengan nilai tertinggi meliputi kemudahan pengguna aplikasi, kecepatan aplikasi dalam memproses pesanan, dan kemudahan pengguna dalam memahami fitur aplikasi. Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa sistem Grab dinilai user friendly dan mendukung kemudahan pengguna dalam mengakses layanan.

Sementara itu, nilai terendah terdapat pada stabilitas aplikasi saat digunakan, minimnya gangguan teknis, dan keandalan sistem pada jam sibuk. Meskipun masih berada pada kategori setuju, hal ini menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kendala teknis tertentu yang dapat memengaruhi kenyamanan penggunaan. Dengan demikian, kualitas sistem yang baik mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lancar dan efisien, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,881 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , yang berarti bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Berdasarkan hasil deskriptif, dengan nilai tertinggi adalah kejelasan informasi tarif, kelengkapan informasi perjalanan, dan kemudahan memahami informasi yang ditampilkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi dalam aplikasi Grab mudah dipahami dan membantu dalam pengambilan keputusan.

Adapun dengan nilai terendah meliputi akurasi estimasi waktu kedatangan, kesesuaian informasi jarak tempuh, dan konsistensi informasi yang ditampilkan. Nilai yang relatif lebih rendah ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan antara informasi yang ditampilkan aplikasi dengan kondisi aktual di lapangan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil uji t menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,763 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Berdasarkan analisis deskriptif, dengan nilai tertinggi adalah driver Grab mau mendengarkan arahan pengguna dengan baik, driver Grab mampu menavigasi rute perjalanan dengan baik, serta driver Grab sigap menanggapi permintaan penjemputan. Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa komunikasi, kompetensi teknis, dan daya tanggap driver menjadi kekuatan utama layanan Grab.

Sementara itu, dengan nilai terendah adalah jarang terjadi pembatalan sepihak oleh driver, Grab memberikan solusi dengan cepat saat terjadi masalah, serta konsistensi layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Meskipun masih berada pada kategori setuju, hasil ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek konsistensi dan penanganan keluhan pengguna.

## Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji simultan (uji  $f$ ) menunjukkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $22,562 > f_{Tabel}$  sebesar  $2,70$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna dapat diterima. Hasil uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar  $0,398$  menunjukkan bahwa  $39,8\%$  Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, sedangkan  $61,2\%$  dipengaruhi faktor lain seperti harga, kepercayaan, promosi, pengalaman pengguna.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Suranto (2022) dan Berlyanki *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem digital. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan merupakan kombinasi dari sistem yang andal, informasi yang berkualitas, dan layanan yang memuaskan

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan, 2). Variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan, 3). Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan, 4). Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan.

### Reference

1. Achmadi, A., & Siregar, A. O. (2021). The effect of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of e-learning system. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 4(2), 103–120.
2. Adelfi, F., & Rahmah, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1076–1089. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6292>
3. Apriansi, Sapiri, M., & Syamsuddin, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SAP (System Application And Product In Data Processing) Pada PT PLN (Persero) UPT Makassar. *Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 1(2), 73–77.
4. Berlyanki, Z. M., Ristiyana, R., & Mulatih, S. N. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Kpp Pratama Tangerang Timur). 30(1), 43–62.
5. 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*, 19(4), 9–30.
6. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116.
7. Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
8. Hartiwi, L. I. A. I., & Rokhayati, H. (2023). Analisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem aplikasi keuangan tingkat instansi satuan kerja. 20(1), 18–37.
9. Hidayatullah, S., Prasetya, D. A., Purnomo, D. A., & Rachmawati, I. K. (2023). *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. uwaes inspirasi indonesia.
10. Irawan, A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 3848–3860.
11. Isnaeningsih, H. N., & Fitriati, A. (2021). *The influence Quality of information , Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace*. 12(2). <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
12. Jogiyanto. (2009). *Sistem teknologi informasi* (3rd ed.). Andi Publisher.
13. Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaram (Edisi 12 Jilid 1 & 2 ed.)*. Pearson Education.
14. Nugroho, A. A., Astuti, D. S. P., & Kristianto, D. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(4).
15. Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Services ( JSS ) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat Yogyakarta The Influence of System Quality and Information Quality of The Jog. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 8(1), 45–57.
16. Prasetya, D. A., Sari, A. P., Riyantoko, P. A., & Fahrudin, T. M. (2023). The Effect of Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Government of Kabupaten Malang. *TIERS Information Technology Journal*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.38043/tiers.v4i1.4328>
17. Purwanto, & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem e-

- learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 282–305.
18. Rahman, A., & Bharata, W. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PDAM Tirta Mahakan Cabang Kota Bangun. *Jurnal Pendidikan, Sains Sosial, Dan Agama*, 9(2), 55–61.
  19. Robyardi, E., Sinarti, T., Mulyani, A., & DhikaFitra Ananda, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Grab Di Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(2), 219–235.
  20. Sari, N., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi OLX. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 6520–6536.
  21. Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023a). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50.
  22. Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023b). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50.
  23. Siagian, S. P. (2018). *Manajemen strategik*. Bumi Aksara.
  24. Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon.
  25. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Penerbit Alfabeta.
  26. Suranto. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1044–1055.
  27. Tanjung, A. A. H., Else, Satria, M. S., & Elvari, S. (2022). The Effect Of Product Quality And Service Quality On Consumer Satisfaction And Repurchase Interest (Study At Starbucks). *Indonesian Marketing Journal*, 2(2), 100–119.
  28. Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.