

Analisis Pengaruh Aplikasi *My Pertamina* Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Metode TAM (Studi Kasus di PT. Dewi Sartika Kota Batu)

Andreas Martin Guntur Sadewo¹, Kukuh Yudhistiro²

Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang. 082334543805
e-mail: andremartingsadewo@gmail.com¹, k2y0f2t1i@unmer.ac.id²

ABSTRAK

Kata Kunci:

Kepuasan Pelanggan
My Pertamina
SPSS
TAM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi *My Pertamina* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara efektivitas aplikasi dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian mengungkap bahwa aplikasi *My Pertamina* berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan melalui berbagai fitur yang memudahkan akses informasi dan transaksi, seperti pembelian bahan bakar secara digital, pemantauan penggunaan bahan bakar, dan informasi mengenai promo atau diskon. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian telah diuji dan menunjukkan hasil yang memuaskan, memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan konsisten. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi diberikan untuk meningkatkan aksesibilitas dan konsistensi penggunaan aplikasi, dengan tujuan agar lebih banyak pelanggan dapat merasakan manfaat dari fitur-fitur yang disediakan. Peningkatan ini dapat mencakup penyempurnaan antarmuka pengguna, peningkatan kecepatan dan keandalan aplikasi, serta penambahan fitur-fitur baru yang relevan dengan kebutuhan pelanggan.

ABSTRACT

Keyword:

Customer Satisfaction
My Pertamina
SPSS
TAM

This study aims to analyze the effectiveness of the My Pertamina application in increasing customer satisfaction at PT Dewi Sartika Kota Batu. Quantitative methods were used in this study, with data collection through observation, interviews, and questionnaires. Data analysis was carried out using SPSS which showed a significant relationship between application effectiveness and user satisfaction. The results of the study revealed that the My Pertamina application succeeded in increasing customer satisfaction through various features that facilitate access to information and transactions, such as digital fuel purchases, monitoring fuel usage, and information about promotions or discounts. The validity and reliability of the research instruments have been tested and showed satisfactory results, ensuring that the data obtained is accurate and consistent. Based on these findings, recommendations are given to improve the accessibility and consistency of application use, with the aim that more customers can benefit from the features provided. These improvements can include improving the user interface, increasing the speed and reliability of the application, and adding new features that are relevant to customer needs.

I. PENDAHULUAN

Di zaman yang semakin maju ini, perkembangan teknologi informasi telah mengalami lonjakan signifikan, merambah dari hal-hal sepele dalam rutinitas sehari-hari hingga mengubah lanskap kehidupan manusia secara substansial. Indonesia tidak luput dari gelombang transformasi ini, dengan teknologi informasi menjadi tonggak utama dalam memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Salah satu contohnya adalah implementasi e-government, yang tidak hanya menyediakan informasi tetapi juga berbagai layanan yang memudahkan interaksi antara pemerintah dan warganya [1].

Di tengah gelombang kemajuan teknologi informasi yang terus melaju, Indonesia juga tidak ketinggalan dalam mengalami transformasi yang cukup besar dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi tidak hanya berdampak pada hal-hal kecil dalam rutinitas harian, tetapi juga telah mengubah secara mendasar cara orang menjalani kehidupan mereka. Salah satu aspek yang menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari adalah kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak (BBM). Dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat di Indonesia, permintaan akan BBM terus mengalami peningkatan. Pemerintah mencatat bahwa kebutuhan akan BBM di Indonesia meningkat sebesar 8 persen setiap tahunnya [2]. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya BBM menjadi tanggung jawab utama dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikenal dengan PT. Pertamina. Perusahaan ini memiliki tugas yang sangat penting dalam mengatur dan mengelola penambangan minyak dan gas bumi, serta memastikan ketersediaan BBM bagi masyarakat.

Masalah utama dari penggunaan aplikasi My Pertamina yaitu terkait dengan sulitnya orang untuk mengakses aplikasi My Pertamina, termasuk situs web server untuk pendaftaran mengalami gangguan sementara karena masalah teknis, penggunaan aplikasi My Pertamina tidak konsisten saat melakukan pembelian BBM, dan tidak semua orang memiliki akses untuk menggunakan aplikasi di ponsel pintar saat membeli BBM [3].

Fokus dari riset ini adalah evaluasi terhadap kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi My Pertamina, yang masih menjadi perhatian berbagai pihak terkait. Kualitas pelayanan adalah aspek penilaian yang dipandang dari sudut pandang konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada mereka. Signifikansinya terletak pada peran kualitas dalam menjaga minat klien yang sudah ada dan menarik minat klien baru, serta mencegah mereka beralih ke pesaing [4].

Tujuan selanjutnya dari penelitian ini salah satunya yaitu menguji kehandalan sistem informasi dalam sebuah organisasi yang dapat diukur dari kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, yang menjadi salah satu indikator utama kesuksesan dalam pengembangan sistem informasi [5]. Penggunaan tingkat kepuasan pengguna sebagai pedoman dalam pengembangan sistem merupakan praktik yang penting. Ini memungkinkan identifikasi

kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang dikembangkan, karena kualitas sistem informasi yang unggul akan secara positif memengaruhi tingkat kepuasan pengguna [6].

Analisis efektivitas aplikasi My Pertamina dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi relevan mengingat peran pentingnya dalam memberikan layanan [7]. Dengan mengukur sejauh mana aplikasi tersebut berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan, kita dapat mengevaluasi keberhasilan implementasinya serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, kepuasan para pelanggan adalah elemen utama dalam mempertahankan pangsa pasar dan mencapai keunggulan dibandingkan dengan pesaing [8]. Dengan menekankan pentingnya efektivitas aplikasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan, judul ini memperkuat fokus perusahaan pada pengalaman pelanggan.

II. METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang akan mengukur dan menganalisis pengaruh aplikasi My Pertamina terhadap kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data numerik dan menganalisis hubungan statistik antara variabel independen dan variabel dependen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi konsumen aktif dan potensial yang tinggal di Kota Batu, Jawa Timur. Sampel penelitian khusus akan terdiri dari sejumlah konsumen yang potensial di seluruh Jawa Timur, dengan penekanan khusus pada orang-orang yang tinggal di kota Batu. Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu dan digunakan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan [9]. Untuk populasi dari penelitian ini sendiri adalah masyarakat pengguna aplikasi My Pertamina yang jumlahnya tidak diketahui. Sementara sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang ingin diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi [10].

Salah satu kegiatan ilmiah empiris yang dikenal sebagai observasi mendasarkan fakta-fakta lapangan dan teks melalui pengalaman panca indra tanpa intervensi. Tujuan observasi adalah untuk memberikan gambaran tentang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk menguji teori dan hipotesis. Untuk melihat fenomena sosial, seorang observer atau pengamat harus memiliki akses ke lingkungan dan subjek penelitian [11].

Untuk teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 3 metode yaitu Observasi, Wawancara, Penyebaran Kuesioner. Metode Observasi dalam penelitian ini dengan cara mengawasi pelanggan saat menggunakan aplikasi My Pertamina dalam situasi nyata, seperti ketika konsumen membeli gas kg di pangkalan LPG 3 kg. Untuk metode Wawancara melakukan survei dan wawancara dengan pelanggan My Pertamina untuk mengetahui pengalaman langsung mereka dengan aplikasi. Yang terakhir metode Penyebaran Kuesioner Membuat survei serta kuisisioner

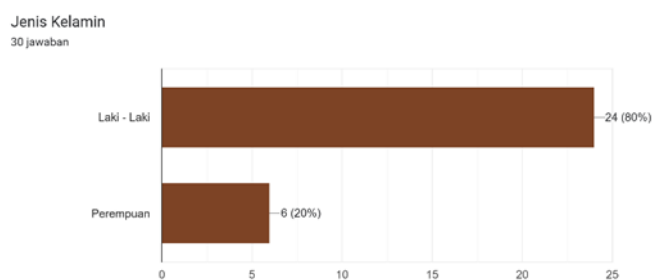
tentang berbagai aspek pengalaman pengguna aplikasi My Pertamina, termasuk kemudahan penggunaan, konsistensi layanan, dan kepuasan pelanggan.

Analisis kualitas dan kejelasan dalam penggunaan aplikasi My Pertamina dilakukan menggunakan skala Likert untuk mengukur hasil pengujian. Skala Likert sendiri ialah alat ukur yang umum digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu pernyataan [12]. Selanjutnya tentang Teknik Analisis Data, Penelitian ini menggunakan program SPSS untuk menganalisis data guna menunjukkan efektivitas aplikasi My Pertamina. Selain itu, teknik analisis data lain yang digunakan adalah stratified sampling dan validasi data dengan product moment untuk memastikan kevalidan data. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan melalui kuesioner adalah reliabel, dan teknik analisis regresi linear digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh efektivitas aplikasi My Pertamina terhadap kepuasan pengguna [13].

Sementara Stratified Random Sampling adalah suatu proses pengambilan sampel yang melibatkan pembagian populasi ke dalam kelompok-kelompok (strata), memilih sampel acak dari setiap strata, dan menggabungkannya untuk memperkirakan parameter populasi [14]. Untuk Instrumen Penelitian, dapat diinterpretasikan sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menyajikan data secara sistematis dan objektif dengan tujuan memecahkan masalah atau menguji hipotesis [15]. Maka dari itu, setiap alat yang dapat mendukung penelitian dapat disebut sebagai instrumen penelitian atau instrumen pengumpulan data.

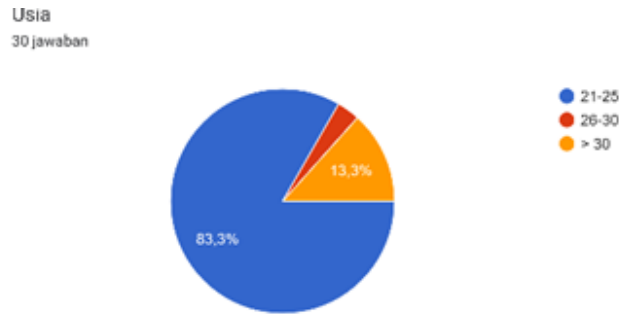
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Demografi



Gambar 1. Hasil kuesioner Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, dari total 30 responden yang berpartisipasi dalam survei, sebanyak 24 orang atau 80% dari total responden adalah laki-laki. Sementara itu, 6 orang atau 20% dari responden adalah perempuan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam survei ini adalah laki-laki.



Gambar 2. Hasil Kuesioner Usia

Berdasarkan gambar di atas, dari total 30 responden yang berpartisipasi dalam survei, sebanyak 83,3% berusia sekitar 21 hingga 25 tahun. Sementara itu, 13,3% berusia lebih dari 30 tahun, dan sisanya berusia 26 hingga 30 tahun. Di bagian Uji Validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan peneliti untuk mengukur dan mengumpulkan data dari responden. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), dengan kriteria bahwa jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka item tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, item tersebut dianggap tidak valid. atau dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel. Nilai rhitung lebih besar dari rtabel dan dikatakan valid jika nilai rhitung lebih rendah dari rtabel. Sebaliknya, nilai rhitung tidak valid. Dalam penelitian ini, jumlah sampel/N=30, dan jumlah variabel bebas/K=1, sehingga $df = 30 - 1 = 29$, dan tingkat signifikansi adalah 5% (0,05), didapat r tabel 0.367.

		Correlations								
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Total_Score
Q1	Pearson Correlation	1	.547**	.532**	.576**	.538**	.301	.547**	.535**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	<.001	.002	.106	.002	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	.547**	1	.602**	.630**	.534**	.347	.629**	.541**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.002		<.001	<.001	.002	.060	<.001	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	.532**	.602**	1	.566**	.523**	.320	.481**	.567**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001		.001	.003	.085	.007	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	.576**	.630**	.566**	1	.623**	.254	.385*	.621**	.786**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001		<.001	.175	.036	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	.538**	.534**	.523**	.623**	1	.249	.418*	.304	.717**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.003	<.001		.184	.022	.102	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	.301	.347	.320	.254	.249	1	.446*	.303	.531**
	Sig. (2-tailed)	.106	.060	.085	.175	.184		.013	.103	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q7	Pearson Correlation	.547**	.629**	.481**	.385*	.418*	.446*	1	.305	.728**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	.007	.036	.022	.013		.101	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q8	Pearson Correlation	.535**	.541**	.567**	.621**	.304	.303	.305	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001	<.001	.102	.103	.101		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Score	Pearson Correlation	.774**	.834**	.786**	.786**	.717**	.531**	.728**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 4. merupakan gambar hasil Uji Validitas (Variabel X)

Karena rhitung lebih besar dari rtabel, semua butir dalam pernyataan efektivitas aplikasi (X) valid, seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.4. Selain itu, seperti yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi untuk seluruh variabel X1, yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001, dan sig < 0,05 pearson korelasi positif, maka data yang digunakan dianggap valid.

		Correlations							
		Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total_Score
Q9	Pearson Correlation	1	.345	.421*	.157	.423*	.208	.189	.592**
	Sig. (2-tailed)		.062	.021	.409	.020	.271	.318	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q10	Pearson Correlation	.345	1	.276	.281	.236	.380*	.433*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.062		.141	.133	.209	.039	.017	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q11	Pearson Correlation	.421*	.276	1	.134	.537**	.087	.233	.591**
	Sig. (2-tailed)	.021	.141		.481	.002	.646	.215	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q12	Pearson Correlation	.157	.281	.134	1	-.010	.631**	-.071	.569**
	Sig. (2-tailed)	.409	.133	.481		.957	<.001	.711	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q13	Pearson Correlation	.423*	.236	.537**	-.010	1	.224	.206	.559**
	Sig. (2-tailed)	.020	.209	.002	.957		.234	.276	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q14	Pearson Correlation	.208	.380*	.087	.631**	.224	1	.168	.689**
	Sig. (2-tailed)	.271	.039	.646	<.001	.234		.376	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q15	Pearson Correlation	.189	.433*	.233	-.071	.206	.168	1	.513**
	Sig. (2-tailed)	.318	.017	.215	.711	.276	.376		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_Score	Pearson Correlation	.592**	.701**	.591**	.569**	.559**	.689**	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.001	.001	<.001	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Validitas Variable y (Kepuasan Pengguna)

Seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.5, setiap butir dalam pernyataan kepuasan pengguna (Y) adalah valid, karena r hitung lebih besar dari rtabel. Selain itu, nilai signifikansi untuk seluruh variabel Y, yang memiliki nilai signifikansi 0,001 s/d 0,004 dan sig < 0,05 pearson korelasi positif, menunjukkan bahwa data yang digunakan adalah valid. Pada bagian Uji Reabilitas, pada penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach; hasil perhitungan nilai harus lebih dari sama dengan 0,6 untuk dianggap reliabel. Hasil uji, yang dilakukan menggunakan program SPSS 27.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 6. Output Case Processing Summary

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	15

Gambar 7. Reliability Statistics

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	80.93	137.995	.695	.794
Q2	80.83	133.316	.764	.787
Q3	80.90	134.369	.786	.788
Q4	80.93	138.823	.692	.795
Q5	81.00	135.586	.689	.791
Q6	80.83	143.178	.441	.804
Q7	80.83	136.006	.637	.793
Q8	81.07	136.133	.676	.792
Q9	53.73	56.202	.914	.863
Q10	80.67	141.954	.505	.802
Q11	80.97	137.482	.605	.795
Q12	80.73	138.064	.610	.796
Q13	81.27	146.271	.129	.816
Q14	81.03	141.826	.480	.802
Q15	81.47	146.120	.157	.814

Gambar 8. *Item-Total Statistics*

Hasil uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach's menunjukkan nilai sebesar 0,811. Nilai Cronbach's Alpha diperoleh lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen atau kuesioner dalam penelitian ini dapat dianggap reliabel. Selain itu dari tabel item-Total statistic juga terlihat bahwa semua pernyataan (Q1-Q15) memiliki nilai korelasi yang cukup tinggi, yaitu berkisaran antara 0,129 hingga 0,914. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor keseluruhan kuesioner.

Uji Linearitas pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Nilai Significance (Sig.) untuk linearity adalah 0.001, yang kurang dari 0.05, menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pengguna dan efektivitas aplikasi adalah linear. Nilai Significance (Sig.) untuk deviation from linearity adalah 0.492, yang lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa tidak ada deviasi yang signifikan dari linearitas. Dengan kata lain, tidak ada bukti yang cukup untuk mengatakan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut tidak linear. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pengguna dan efektivitas aplikasi adalah linear. Dan ditunjukkan pada gambar di bawah.

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
kepuasan_pengguna * efektivitas_aplikasi	Between Groups	(Combined)	321.800	16	20.112	2.024	.103
		Linearity	170.119	1	170.119	17.122	.001
		Deviation from Linearity	151.681	15	10.112	1.018	.492
	Within Groups		129.167	13	9.936		
	Total		450.967	29			

Gambar 9. Hasil Uji Linearitas

Uji Regresi Linear, Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas, variable independent, variable predictor, atau variabel x terhadap variabel tergantung, dependen, atau terikat, gunakan regresi linear sederhana.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.777	3.654		3.223	.003
	efektivitas_aplikasi	.478	.116	.614	4.118	<.001

a. Dependent Variable: kepuasan_pengguna

Gambar 10. *Coefficients*

Hasil uji regresi linear sederhana ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas aplikasi (variabel independen) dan kepuasan pengguna (variabel dependen). Nilai konstanta (intercept) sebesar 11.777 dengan nilai signifikansi 0.003 menunjukkan bahwa jika efektivitas aplikasi adalah 0, maka kepuasan pengguna diprediksi sebesar 11.777, yang signifikan karena nilai Sig. < 0.05. Koefisien untuk efektivitas aplikasi adalah 0.478 dengan standar error 0.116, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam efektivitas aplikasi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.478 unit. Nilai t sebesar 4.118 dengan nilai signifikansi kurang dari 0.001 menunjukkan bahwa koefisien ini signifikan dan ada hubungan yang signifikan antara efektivitas aplikasi dan kepuasan pengguna. Koefisien standar (Beta) untuk efektivitas aplikasi sebesar 0.614 menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini sejalan dengan temuan dari Nina Kurnia Hikmawati (2022) yang melakukan penelitian tentang aplikasi e-government "My Pertamina" dengan menekankan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di 11 kota kabupaten percobaan tahap 1. Menggunakan metode e-GovQual, Hikmawati menemukan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan validitas 100% dan reliabilitas kuesioner 94,6%. Analisis linear berganda menunjukkan bahwa variabel bebas dapat memengaruhi 97,7% variabel terikat dengan korelasi sebesar 98,9%, mengindikasikan pengaruh besar kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Semua hipotesis dalam penelitian tersebut diterima secara positif dan signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian saya menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, di mana peningkatan efektivitas aplikasi akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pengguna. Hasil ini didukung oleh penelitian Hikmawati (2022), yang juga menemukan bahwa kualitas layanan aplikasi My Pertamina sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik efektivitas aplikasi maupun kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, yang mendukung program peningkatan layanan pemerintah.

IV. SIMPULAN

Dalam penelitian ini, penulis telah menginvestigasi efektivitas aplikasi "My Pertamina" dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Dewi Sartika Kota Batu. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana, ditemukan bahwa peningkatan dalam efektivitas aplikasi secara signifikan berhubungan dengan peningkatan kepuasan pengguna.

Kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi ini juga telah diverifikasi dengan uji validitas dan reliabilitas yang memuaskan, memperkuat hasil bahwa aplikasi ini dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Analisis demografi dari responden menunjukkan mayoritas pengguna adalah pria berusia muda, yang secara konsisten menggunakan aplikasi ini dengan frekuensi bervariasi.

Sebagai saran, perbaikan aksesibilitas dan konsistensi penggunaan aplikasi perlu menjadi fokus utama untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Implementasi feedback dari pengguna secara terus-menerus juga dianggap krusial untuk mengoptimalkan aplikasi ini lebih lanjut. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa efektivitas aplikasi "My Pertamina" secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan penggunaan aplikasi dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan serta meningkatkan daya saing perusahaan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. H. Fiqri, DENGAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) 2 Disusun Oleh. 2023.
- [2] R. Faisal Jatnika et al., "ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," 2023. [Online]. Available: <http://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JTIKP>
- [3] A. Lutfi, A. Annisa Fitriani, I. Ramadani, N. Azahra Putri, and Y. Shizuka Nelsi, "EFEKVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MY PERTAMINA DI ERA KENAIKAN BBM BERSUBSIDI," vol. 1, no. 2, 2022.
- [4] N. K. Hikmawati, "Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan," *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, vol. 12, no. 2, pp. 100–111, Oct. 2022, doi: 10.34010/jamika.v12i2.7977.
- [5] Budiman, Rodiansyah Fajar, and Abdurrahman Dede, "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA DAN PENINGKATAN LAYANAN SILADDU (Sistem Informasi Pelayanan Desa dan DataTerpadu)," *PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA DAN*

- PENINGKATAN LAYANAN SILADDU (Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu), pp. 1–7, 2018.
- [6] Saputra Arif and Kurniadi Denny, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI IAIN BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE EUCS,” ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI IAIN BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE EUCS, pp. 1–9, 2019.
- [7] C. Engko, F. Benony Limba, and A. P. Achmad, “Volume 4 Nomor 1 Tahun 2023 TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”, doi: 10.46306/rev.v4i1.
- [8] R. Faisal Jatnika et al., “ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),” 2023. [Online]. Available: <http://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JTIKP>
- [9] D. Darmawan, “Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Sikap Profesionalisme Terhadap Intensi Berwirausaha,” Management & Accounting Research Journal Global, vol. 1, no. 1, pp. 22–29, 2016.
- [10] M. Ilmi, F. Setyo Liyundira, A. Rachmawati, D. Juliasari, P. Habsari, and U. Jember, “Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia,” 2020.
- [11] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisa Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Dengan Technology Acceptance Model (TAM),” JARTIKA |, vol. 3, no. 2, pp. 247–255, 2020, [Online]. Available: <https://journal-litbang-rekarta.co.id/index.php/jartika>
- [12] F. K. Aji, Y. Siradj, and A. Pratondo, “Animasi Untuk Penerjemah Bahasa Isyarat Indonesia (BISINDO),” e-Proceeding of Applied Science.
- [13] R. Faisal Jatnika et al., “ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),” 2023. [Online]. Available: <http://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JTIKP>
- [14] I. M. Sunarya, “Pengaruh faktor persepsi terhadap minat penggunaan layanan dompet digital (e-wallet) melalui pendekatan teori technology acceptance model (tam),” Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, vol. 5, no. 3, p. 2022, [Online]. Available: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- [15] putri Kurniawati, “No Title الـتواصل الـإلكتروني.. جرائم تتغذى على طفرة «التواصل الـإلكتروني» Universitas Nusantara PGRI Kediri, vol. 01, pp. 1–7, 2017.